Niveau(x) d'enseignement: 7 Numéro EDUQ : 8470700
Centre d'intérêt: 872

Messier, Suzanne.

Proposition de modalités de perfectionnement en bureautique aux professeur[e]s de secrétariat du réseau collégial / Suzanne Messier, Monique Landry ; [pour le] Collège de Bois-de-Boulogne. -- [Montréal] : Collège Bois-de-Boulogne, 1984.
245 p. ; 28 cm.

Résumé au début du v. Titre de la couv. Code: 99-8050. Bibliogr.: p. 241-245.

ISBN 2-550-07393-2

Descripteur(s): *Techniques administratives *Secrétariat *Perfectionnement des enseignants *Recyclage *Besoins de l'enseignant *Programme de perfectionnement *Questionnaire *Collégial (Niveau)

Identificateur(s) de sujet: *Bureautique

L'extension irréversible de la bureautique est susceptible d'amener une modification en profondeur de la tâche de la secrétaire administrative, lors de l'implantation dans le bureau d'un réseau intégré d'information. Cette modification se répercutera sur l'enseignement des techniques de secrétariat au niveau collégial et nécessitera un recyclage des enseignantes en exercice. La présente recherche a donc pour objectif de proposer des modalités de perfectionnement en bureautique aux professeurs de secrétariat du niveau collégial. Après avoir circonscrit l'état de la question, le rapport présente les résultats d'une enquête sur les besoins de perfectionnement, puis propose des modalités de perfectionnement en bureautique.

L'enquête a été menée auprès de l'ensemble des 251 enseignantes de secrétariat du réseau collégial québécois (collèges privés et publics, francophones et anglophones, ruraux et urbains). On a utilisé un questionnaire de type fermé (reproduit en annexe) et composé de quatre sections: 1. opinions face à la bureautique; 2. intérêts pour la bureautique; 3. besoins de perfectionnement en bureautique; 4. données socio-démographiques. Les questionnaires ont été expédiés par la poste en novembre 1983; en tout, 161 d'entre eux (64%) ont été complétés.

Etant donné la nécessité et l'urgence d'un programme de recyclage des professeurs de secrétariat, le rapport propose que le ministère de l'Education accorde une priorité au perfectionnement des professeurs de ce domaine et qu'il prenne les mesures nécessaires pour en assurer le démarrage rapide. Le programme doit comporter une approche progressive (alternance entre perfectionnement et enseignement) ainsi qu'une formation de type coopératif (maisons d'enseignement-entreprises) qui soit flexible, créditée par l'université et décentralisée.

Type de document: r
Financement: Bénéficiaire - Collège Bois-de-Boulogne
Organisme(s) source(s) - MEQ-DGEC
Programme(s) de subvention - PROSIP

FIN

EDUQ 8470700

Collège
de Bois-de-Boulogne

PROPOSITION DE MODALITÉS DE PERFECTIONNEMENT EN BUREAUTIQUE AUX PROFESSEUR(E)S DE SECRÉTARIAT DU RÉSEAU COLLÉGIAL

MESSIER Suzanne
LANDRY Monique

1984

99-8050

EDUQ 8470700

Dépôt légal - deuxième trimestre 1984
Bibliothèque nationale du Québec
I.S.B.N. 2-550-07393-2

Cette recherche a été subventionnée par la Direction générale de l'enseignement collégial dans le cadre du programme de subventions à l'innovation pédagogique.

On peut obtenir des exemplaires supplémentaires de ce rapport de recherche auprès de la Direction générale ou de la Direction des Services pédagogiques du Collège, ou en s'adressant au:

Ministère de l'Éducation
Service de la recherche et du développement
Édifice "G" - 19e étage
1035, rue de la Chevrotière
Québec G1R 5A5

Tél.: (418) 643-6671

TABLE DES MATIÈRES

RÉSUMÉ.....

REMERCIEMENTS.....

INTRODUCTION..... 1

CHAPITRE I: ÉTAT DE LA QUESTION..... 7

1.1 REVUE DES ÉCRITS..... 9

1.1.1 Implantation de la bureautique..... 10
1.1.2 Impacts de la bureautique sur le travail de bureau..... 12
1.1.3 Impacts de la bureautique sur la tâche de la secrétaire.. 15
1.1.4 Impacts de la bureautique sur le programme de secrétariat des collèges..... 27
1.1.5 Impacts de la bureautique sur la tâche de la professeure. 36

1.2 SITUATION DANS L'ENTREPRISE QUÉBÉCOISE..... 47

1.2.1 Méthodologie..... 47
1.2.2 Implantation de la bureautique..... 49
1.2.3 Impacts de la bureautique sur le travail de bureau..... 49
1.2.4 Impacts de la bureautique sur la tâche de la secrétaire.. 50
1.2.5 Nouvelles connaissances et habiletés requises..... 52

1.3 SITUATION DANS LE RÉSEAU..... 52

1.3.1 Démarches.....
1.3.2 Résultats..... 53

53

1.4 CONTEXTE DU PERFECTIONNEMENT.....

55

1.4.1 Politiques face au perfectionnement.....
1.4.2 Fonds de financement pour fin de perfectionnement.....
1.4.3 Cours offerts aux professeurs de cégep par les universités 60

60

CHAPITRE II: L'ENQUÊTE.....

69

2.1 MÉTHODOLOGIE.....

71

2.1.1 Population et échantillon.....
2.1.2 Instrument utilisé.....
2.1.3 Cueillette des données..... 79

81

2.2 RÉSULTATS..... 88

81

2.1.1 Opinions face à la bureautique..... 88
2.2.2 Intérêts pour la bureautique..... 93
2.2.3 Besoins de perfectionnement en bureautique..... 105
2.2.4 Données socio-démographiques..... 117

2.3 ANALYSE DES RÉSULTATS..... 119

2.3.1 Analyses effectuées avec les données sur les opinions face à la bureautique..... 119
2.3.2 Analyses effectuées avec les données sur les intérêts pour la bureautique..... 121
2.3.3 Analyses effectuées avec les données sur les besoins de perfectionnement en bureautique..... 124
2.3.4 Analyses effectuées avec les données socio-démographiques 125

CHAPITRE III: PROPOSITION DE MODALITÉS DE PERFECTIONNEMENT..... 137

3.1 FONDEMENTS DU PERFECTIONNEMENT..... 140

3.1.1 Nécessité..... 140
3.1.2 Urgence..... 141
3.1.3 Financement..... 142

3.2 ORIENTATIONS DU PERFECTIONNEMENT..... 143

3.2.1 Formule progressive..... 143
3.2.2 Formule coopérative..... 144
3.2.3 Formule flexible..... 145
3.2.4 Formule créditée..... 147
3.2.5 Formule décentralisée..... 148

3.3 MODÈLE DE PERFECTIONNEMENT..... 149

3.4 CONTENU D'UN PROGRAMME DE PERFECTIONNEMENT..... 153

3.4.1 Considérations préalables..... 153
3.4.2 Contenu d'un programme de perfectionnement..... 154

3.5 MODALITÉS DE PERFECTIONNEMENT..... 158
3.5.1 Moment du perfectionnement..... 158
3.5.2 Durée du perfectionnement..... 159
3.5.3 Lieu du perfectionnement..... 159
3.5.4 Modalités d'enseignement..... 160

CONCLUSION..... 161

ANNEXES

Annexe A - Liste des dates, personnes et organismes rencontrés par les auteures dans le réseau collégial..... 171
Annexe B - Letre accompagnant l'envoi du questionnaire Caricature de rappel..... 175
Annexe C - Lettre aux universités, collèges et associations américaines et liste d'envoi..... 179
Annexe D - Lettre aux universités québécoises et liste d'envoi..... 187
Annexe E - Lettre de demande d'information concernant des politiques de perfectionnement et des fonds de financement et liste d'envoi..... 193
Annexe F - Questionnaire de l'enquête menée auprès des professeures de techniques de secrétariat..... 199
Annexe G - Groupe d'experts pour la validation du contenu du questionnaire..... 213
Annexe H - Données socio-démographiques sur les répondantes de l'enquête..... 217
Annexe I - Programme de formation initiale des maîtres. Sources de recyclage pour les maîtres en exercice. University Wisconsin-Eau Claire..... 225

Annexe J - Collèges groupés par régions..... 231
Annexe K - Programme de l'Université de Montréal..... 235

RÉFÉRENCES..... 237

RÉSUMÉ

Les responsables d'entreprises aussi bien que les experts en bureautique considèrent la bureautisation comme un phénomène irréversible et bien amorcé mais dont l'évolution s'avère plus lente que prévue. Les experts prévoient, en outre, une modification en profondeur de la tâche de la secrétaire administrative, lors de l'implantation dans le bureau d'un réseau intégré d'information. Cette profonde modification se répercutera sur l'enseignement de techniques de secrétariat par la nécessité d'une formation adéquate de niveau collégial avec un programme renouvelé et son corollaire, le recyclage des professeures en exercice.

Pour les professeures de secrétariat chargées de répondre aux besoins des élèves et de suivre l'évolution sociale, la situation se révèle doublement problématique. D'une part l'existence de cette discipline au niveau collégial est remise en question par le Ministère de l'Éducation. D'autre part, son maintien s'accompagnera inévitablement d'une révision de programme, traduisant la réalité sociale. Du coup, pour éviter de voir leur compétence devenir désuète, les professeures sont contraintes au recyclage.

Hors, si pour l'OIT (Organisation mondiale du travail), la formule de recyclage privilégiée est le congé éducation payé, le dernier énoncé de politique québécoise, tout en soulignant l'importance de la mise à jour des enseignants face à l'évolution technologique s'arrête aux projets de formation en alternance entre temps d'étude et temps de travail. Jusqu'ici, hormis les dispositions conventionnelles, le MEQ ne finance que le remplacement dans le cas de stage en entreprise.

Par ailleurs, du côté des universités, les possibilités de perfectionnement en bureautique démarrent à peine. Seules les universités de Montréal et de Sherbrooke s'emploient à formuler de telles possibilités.

La première partie de la recherche fait donc état de ces questions. La seconde par une enquête des plus crédibles auprès des professeures du réseau collégial québécois, montre de leur part une attitude massivement positive face au perfectionnement en bureautique, malgré leur peu de familiarité avec ce nouveau champ, malgré le caractère inéluctable et contraignant du recyclage, malgré aussi l'insatisfaction ressentie devant l'information disponible et les formules actuelles de perfectionnement. Ces professeures demandent qu'on établisse, de toute urgence et sous un mode décentralisé, un programme de perfectionnement coopératif et crédité, grâce à une généreuse mise de fonds de l'état.

La troisième partie de cette recherche répond donc à une partie de leurs attentes en formulant une série de propositions concernant à la fois les orientations, le contenu et les modalités d'un perfectionnement adéquat en bureautique pour les professeures de secrétariat du réseau collégial.

Pour conclure, les auteures soulignent quelques pistes nouvelles où il y aurait avantage à explorer entre autre l'impact de l'enseignement de la bureautique sur le contrôle des résultats d'apprentissage, les méthodes et approches pédagogiques.

REMERCIEMENTS

Les auteures désirent exprimer leur reconnaissance à quelques personnes.

Mentionnons d'abord, Mme Jacqueline Bouchard et M. Georges Beaulieu, aides pédagogiques aux professeurs du Collège de Bois-de-Boulogne, à qui nous devons un support précieux dans la présentation du projet de recherche.

Nous remercions également Mme Pierrette Massé qui a su stimuler grandement le déroulement de la recherche par la pertinence de ses commentaires.

Nous tenons à souligner la contribution de Mme Carole Picard-Blackburn, qui a dactylographié le rapport ainsi que celle de M. François Laliberté, qui a su nous soutenir dans les moments critiques.

Signalons, finalement, la gracieuse participation de quelques professeures de techniques de secrétariat et de quelques personnes de l'entreprise, dans l'élaboration de l'état de la question et la validation du questionnaire d'enquête.

INTRODUCTION

Pour caractériser l'avènement aussi généralisé qu'impérieux d'une technologie récente, un nouveau mot a été créé, celui de "bureautique". Ce terme désigne, selon le Collège de bureautique de l'Association française pour la cybernétique économique et technique (A.F.C.E.T.), "... l'assistance aux travaux de bureau, procurée par des moyens et des procédures faisait appel aux techniques de l'informatique, des télécommunications et de l'organisation administrative et de façon générale, à tout ce qui concourt à la logistique du bureau et de son environnement". (De Blasis, 1982, p. 21)

Cette forme moderne de gestion et de production de l'information a déjà un impact significatif non seulement sur la grande mais aussi sur la petite et moyenne entreprise. A brève échéance, la bureautique aura donc des répercussions importantes sur le travail de ceux et celles qui, par vocation, se situent au coeur même du traitement de l'information, soit les secrétaires.

Aussi, les personnes concernées par la formation des étudiants en techniques de secrétariat n'ont-elles pas tardé à se questionner et à questionner l'enseignement dispensé à ceux-ci. Le programme collégial de formation en techniques de secrétariat ne saurait demeurer inchangé. Certes, les décisions restent à venir du côté du service des Programmes mais d'ores et déjà les professeures de secrétariat s'attendent à ce que cette nouvelle technologie ait d'énormes répercussions sur leur travail professionnel. Insécures et inquiètes de perdre une expertise reconnue dans leur champ d'intervention professionnelle, acculées à la nécessité de tout connaître sur la bureautique en peu de temps, plusieurs professeures, individuellement ou en groupe ont voulu acquérir des connaissances dans ce domaine. Ainsi, depuis 4 ans, la plupart des professeures de secrétariat du niveau collégial ont manifesté un intérêt croissant pour la bureautique. Des journées d'étude et de ressourcement furent organisées. Quelques professeures ont assisté à des symposium, des conférences, ou des colloques. Mais ces démarches, plus ou moins isolées, demeurent insuffisan-

tes quoique courageuses et enthousiastes. Au moment de commencer cette recherche, seules quelques formules de replâtrage pouvaient aider ces professeures à faire face à l'impact inéluctable de la bureautique.

C'est pourquoi, il nous est apparu essentiel de fournir aux professeures de secrétariat du réseau collégial des moyens adéquats de contrer le déclassement dont les menace l'avènement de la nouvelle technologie.

Cette recherche a donc comme objectif ultime de proposer des modalités de perfectionnement en bureautique aux professeures de secrétariat du réseau collégial. Selon nous, des modalités de perfectionnement adéquates doivent tenir compte à la fois des propres besoins des personnes à qui elles s'adressent et des nouvelles exigences de leur tâche professionnelle, suite à l'implantation de la bureautique. Nous nous sommes donc fixés deux objectifs intermédiaires qui nous permettaient de concevoir de telles modalités de perfectionnement: Le premier étant d'identifier les besoins de perfectionnement en bureautique des professeures de secrétariat du réseau collégial et le second, de définir les nouvelles exigences de la tâche de professeures de secrétariat, introduites par la bureautique.

Notons que quelques collèges canadiens et américains ont étudié l'impact de la bureautique sur les tâches de soutien administratifs et ont élaboré des curriculum permettant aux étudiants de s'intégrer à un milieu de travail bureautisé. Cependant, à notre connaissance, aucune recherche ne s'est intéressée au perfectionnement des maîtres dans un tel contexte, d'où l'originalité de ce travail. Signalons aussi sa pertinence dans le contexte d'une révision du programme collégial d'enseignement de techniques de secrétariat, et son intérêt pour les professeures touchées par ces changements. Passons maintenant à la structure et au contenu proprement dits de ce rapport.

Le premier chapitre circonscrit l'état de la question au moyen d'abord d'un contexte théorique, puisé dans la littérature et concernant l'implantation de la bureautique ainsi que ses impacts sur la tâche de la secrétaire et sur le

programme d'enseignement du secrétariat. Il s'intéresse ensuite à la vision qu'a l'entreprise québécoise de ces mêmes aspects puis trace un portrait de la situation réelle de la bureautisation et de ses impacts sur la tâche de la secrétaire, tels que vécus dans quelques entreprises. La troisième section du chapitre I fait état de la situation et du cheminement du réseau collégial de secrétariat face au dossier bureautique. Et enfin la dernière section résume les politiques de perfectionnement des adultes et plus spécifiquement des maîtres énoncées par les gouvernements canadien et québécois et par divers autres organismes. En second lieu cette section identifie les fonds de financement actuellement disponibles à cet effet et finalement, elle présente les cours de perfectionnement en bureautique offerts présentement aux professeurs de cegeps par les universités.

Le chapitre II présente l'enquête menée auprès des professeures de secrétariat du réseau collégial afin de connaître leur attitude face à la bureautique ainsi que leur degré de familiarité et leurs besoins de perfectionnement en cette matière. Il informe d'abord sur la méthodologie de l'enquête puis en livre les résultats de même que les analyses effectuées à partir des données recueillies.

Enfin, le chapitre III formule plusieurs propositions de modalités de perfectionnement en bureautique pour les professeures de secrétariat du réseau collégial québécois. Ces propositions découlent directement des résultats de l'état de la question et de l'enquête. Elles précisent à la fois les fondements du perfectionnement, les orientations et caractéristiques d'un modèle de perfectionnement adéquat ainsi que son contenu et ses modalités d'application.

En conclusion, ce rapport s'intéresse à certaines avenues futures de recherche, comme l'impact sur les approches pédagogiques et sur le rapport enseignant-apprenant de la transmission des nouvelles connaissances et habiletés, requise par l'enseignement de la bureautique. Il indique aussi la nécessité de poursuivre les visées de cette recherche, en se tenant constamment à l'affût de l'évolution de la société et, conséquemment, des besoins et intérêts des professeures de techniques de secrétariat du réseau collégial.

CHAPITRE I

ÉTAT DE LA QUESTION

Afin de mieux cerner l'état de la question de cette recherche, nous nous sommes tournées vers plusieurs directions. Nous avons successivement voulu connaître le point de vue des théoriciens, celui de l'entreprise québécoise puis celui du réseau collégial provincial des professeures de techniques de secrétariat quant à l'avénement de la bureautique et ses répercussions sur la tâche de la secrétaire et sur le programme d'enseignement du secrétariat. Nous avons finalement cherché à préciser les politiques de perfectionnement en vigueur au Québec.

Ce chapitre présente donc d'abord une revue des écrits puis un aperçu de la situation dans l'entreprise québécoise; il trace ensuite un portrait de la situation des professeures de secrétariat du réseau collégial et se termine par un exposé du contexte actuel de perfectionnement au Québec.

1.1 REVUE DES ÉCRITS

L'avènement de la bureautique a amené de nombreux chercheurs et organismes à se pencher sur l'impact de cette nouvelle forme de gestion et de production de l'information.

Pour réaliser la revue des écrits nécessaire à l'établissement d'un contexte théorique solide, nous avons consulté six banques de données soit Management Contents, Computer Data Base, Dialog File, Eric, Pascal et Francis. Les descripteurs utilisés nous ont permis de:

a) cerner le phénomène de l'implantation de la bureautique;
b) mesurer les impacts sur le travail de bureau;
c) mesurer les impacts sur la tâche de la secrétaire;
d) mesurer les impacts sur le programme de secrétariat des collèges.

Nous résumerons ici brièvement les principaux renseignements obtenus à propos de chacune des dimensions citées. Les données recueillies concernant

l'implantation de la bureautique, proviennent à la fois des États-Unis et du Canada.

1.1.1 Implantation de la bureautique

A. Aux États-Unis

Aux États-Unis, Connell (1981), président du prestigieux Office Technology Research Group, et Ellis (1981) s'entendent pour dire que depuis quelques années le bureau change. En vue d'augmenter la productivité des cols blancs, on met l'emphase sur l'implantation de technologies issues de l'électronique. Ainsi on reconnaît universellement que, "quel que soit le point de départ du changement, il vise la création d'un système électronique intégré d'information" (Peltu, 1981, p. 65). Par ailleurs, Naclerio et Waterhouse prédisent que "d'ici 1990, quatre personnes sur cinq utiliseront un terminal ou un micro-ordinateur pour accomplir le travail de bureau" (1983, p. 154). Cette position rejoint celle de Lorenzet (1982), expert consulté par le Département de l'Éducation des États-Unis.

Cependant, ce changement n'est pas encore aussi généralisé que le laissent penser ces auteurs. En effet, les résultats d'une enquête américaine d'envergure nationale, menée auprès de 937 gestionnaires et de 1264 secrétaires dont 909 secrétaires administratives et dirigée par Honeywell Inc. de Minneapolis, permettent de constater que l'usage d'équipement bureautisé est loin d'être universellement répandu.

B. Au Canada

Au Canada, lors d'un colloque sur la qualité de vie au travail, David-McNeil, économiste réputée, affirmait que "la bureautique contient un immense potentiel de croissance économique et sociale. Le Canada et le Québec n'ont pas

le choix, ils doivent utiliser ces nouvelles technologies s'ils veulent améliorer leurs performances nationale et internationale" (1982, p. 17). Selon Travail Canada "l'industrie de l'informatique a connu une croissance annuelle de 25%, doublant en importance tous les trois ans. La bureautique et la robotique ont connu une croissance encore plus rapide à un rythme de 35% doublant en importance en l'espace de deux ans seulement" (1982, p.40).

Par ailleurs, une étude de marché de la bureautique au Québec (CEGIR, 1981) compare les prospectives canadiennes et américaines en ce qui concerne, entre autres, la vente des machines de traitement de textes. Les données recueillies indiquent une augmentation des ventes de ces appareils d'environ 250% entre 1978 et 1984. Cette même étude signale qu'une diminution de la croissance des ventes de machines de traitement de textes devrait survenir à partir de 1985 pour être remplacée alors par l'augmentation de celle des systèmes intégrés. C'est ce que confirme Baumans (1983) du Centre de recherche industrielle du Québec (CRIQ), en constatant que présentement "les outils de la bureautique moderne utilisés couramment sont les machines de traitement de textes et les grands ordinateurs" (p. 28). Cette équipe voit cependant l'usage des postes de travail multifonctions pour l'avenir. Les technologies émergentes de la bureautique commencent à être utilisées, mais le but ultime de celle-ci, qui consiste à intégrer les moyens de gestion de l'entreprise, sera l'objectif à atteindre vers les années 1990, tel que le laissent prévoir Naclerio et Waterhouse (1983).

En somme, les documents consultés nous permettent de conclure que:

1. le Québec suit d'assez près l'évolution technologique américaine en matière de bureautique;
2. à l'encontre des théoriciens, les praticiens donnent une coloration plus modérée du changement technologique en cours, non pour le nier, mais seulement pour l'étaler sur un plus grand nombre d'années d'implantation;
3. aussi bien aux États-Unis qu'au Canada, le but ultime de la bureautique, soit l'intégration des systèmes de gestion, se réalise en une succession

d'étapes et les entreprises ne sont pas toutes rendues à réaliser la dernière étape, celle de l'intégration.

1.1.2 Impacts de la bureautique sur le travail de bureau

Selon Baumans du Centre de recherches industrielles du Québec (CRIQ), "Tout changement technologique entraîne des changements de fonctions et un nouvel apprentissage" (1983, p.28). Des études ont donc voulu cerner l'impact du traitement de textes sur les fonctions de bureau (habituellement le traitement de textes est considéré comme la porte d'entrée de la bureautique). En outre, plus récemment, des chercheurs ont essayé de prévoir les modifications apportées à l'organisation du bureau par le réseau intégré d'information. Mais considérons d'abord l'impact du traitement de textes sur le travail de bureau.

A. Traitement de textes

Dans sa revue des écrits, consacrée au traitement de textes, Larson (198C) relève quatorze thèses réparties autour de trois pôles, dont l'impact du traitement de textes sur l'organisation du bureau. Voici les faits majeurs qui s'en dégagent:

a) en 1984, le traitement de textes aura gagné à tous les niveaux, les divers genres d'entreprises;
b) le traitement de textes est majoritairement utilisé pour la correspondance;
c) le traitement de textes provoque une forte augmentation de l'usage du dictaphone ou bien d'un réseau d'enregistrement relié au réseau téléphonique;
d) le traitement de textes entraîne une standardisation de la correspondance.

Wagoner (1982), dont l'expertise est reconnue à travers l'Amérique du Nord, souligne que l'entreprise utilise maintenant d'autres fonctions nettement plus sophistiquées, reliées à l'usage en réseau de l'appareil de traitement de textes, telles que: le classement électronique, la transmission électronique du courrier, la transmission du texte à la photocomposition et, plus récemment, la création de base de données.

B. Réseau

Pour Connell "une seule innovation importante se profile à l'horizon des années '80: c'est le réseau reliant entre elles les différentes technologies du bureau"(1981, p. 55). Jusqu'à maintenant, on a développé des centres où des spécialistes travaillaient soit au traitement des données informatiques, soit au traitement des mots ou bien des centres de reprographie et de micrographie. L'implantation du réseau change tout, car il met en interaction tous les centres spécialisés d'une même entreprise. Il permet à chaque travailleur de capter toutes les données de l'entreprise, de les manipuler, de les modifier et de les retrouver électroniquement avec plus d'efficacité et de rapidité que dans le bureau que nous connaissons (Connell, 1981; Lochovsky, 1982).[1] Cela implique le travail avec différentes sortes d'appareils, différents langages et différentes techniques d'opérations.

Actuellement chaque département a ses priorités, ses règles de fonctionnement et chacun défend son fief. Avec l'implantation du réseau, chaque département en devient tributaire et doit modeler ses opérations de façon telle qu'elles répondent aux exigences du réseau. L'opération d'un réseau exige que toutes les disciplines d'un bureau travaillent conjointement à la planification des procédures d'exploitation. Cet effort aura un impact important sur la structure organisationnelle et sur les procédures administratives de l'entreprise (Connell, 1981).

---

1. Lochovsky a été consulté, à titre d'expert, par le Département de l'Éducation des États-Unis.

Les activités qui seront touchées, quels que soient les appareils utilisés dans le réseau (soit des micro-ordinateurs personnels ou des terminaux, car la machine à écrire est appelée à disparaître), sont: le classement, l'archivage, la comptabilité, les communications orales et écrites, la préparation de documents, incluant le graphisme, la modélisation et la planification du travail (Lorenzet, 1982).

Lorsque les communications se feront par le biais d'un support logistique informatisé, le courrier interne, comme d'autres fonctions axées sur la transmission de l'information, seront appelés à disparaître. Les utilisateurs du courrier électronique devront élaborer leurs messages dans un langage concis et bref (Lochovsky, 1982). Dans un monde régi par le réseau, la copie de la correspondance et des rapports ne sera plus imprimée, l'original étant toujours disponible à l'écran pour chacun. La fréquence et la nature des réunions vont changer; la rencontre d'information va disparaître, remplacée par la "computer conferencing" (Connell, 1981).

Plus globalement, la Commission de la fonction publique du Canada (1983), à la suite d'une expérience de cinq ans d'implantation de la bureautique, affirme que ce phénomène risque d'avoir de grandes répercussions sur tous les postes de la catégorie du soutien administratif notamment en ce qui concerne la classification, les normes de sélection, l'utilisation des examens du niveau d'entrée, la formation et le perfectionnement ainsi que les plans de carrière. Wenig (1981) tient le même langage en ce qui a trait à la classification.

Comme le dit si bien Hotte (1983), premier universitaire québécois à déposer un mémoire portant sur la bureautique, "il ne s'agit pas d'un nouvel équipement pour un même travail mais bel et bien d'un NOUVEAU TRAVAIL" (p. 68). Hecht y voit plutôt "une transformation profonde de l'organisation du travail" (1982, p. 51). De toute façon, nous pouvons affirmer que cette révolution va

changer le bureau; nous avons le choix d'en faire une révolution qui suscitera la créativité, l'initiative et l'autonomie de l'employé face à son travail, ou bien ces nouvelles technologies permettront un plus grand contrôle de la performance des employés (Mankin, 1983).

1.1.3 Impacts de la bureautique sur la tâche de la secrétaire

L'avènement de la bureautique aura des impacts importants sur la tâche de la secrétaire. C'est ce que nous avons constaté en consultant des auteurs qui se sont intéressés à ce sujet. Dans un premier temps, nous montrerons de quelle façon a évolué la tâche de la secrétaire depuis le milieu du siècle; nous parlerons ensuite de l'effet actuel de l'intégration des fonctions de bureau sur la tâche de la secrétaire pour indiquer les nouvelles connaissances et habiletés qui sont maintenant requises de la secrétaire.

A. Évolution de la tâche de la secrétaire

Dans une revue de la documentation relative à la tâche de la secrétaire, Wise (1982) rapporte qu'avant 1930, il n'y avait aucun profil de tâches distinguant la secrétaire du commis de bureau. En 1934, Nichols a cerné les tâches spécifiques de la secrétaire. De 1934 à 1979, différentes études se centrèrent sur la secrétaire: celle de Wagoner, en 1967, visait à préciser son niveau de responsabilités, celle de Paddock, en 1967, touchait la notion de sa reconnaissance par l'équipe de gestion comme assistante administrative et celle de Grovom, en 1958, visait la nature de sa participation dans l'équipe des gestionnaires. Par ailleurs, Noyes (1960) s'appliqua à faire une analyse des tâches de la secrétaire exécutive.

Enfin Murranka (1979) a mis l'emphase sur la notion de secrétariat administratif et sur les préalables nécessaires pour exercer une telle fonction secrétariale. On note aussi l'importance de l'influence du traitement de textes sur la distinction faite à ce moment entre la secrétaire administrative et la secrétaire correspondancière. Depuis 1979, les auteurs se réfèrent à cette étude pour définir les différents niveaux de tâches de la secrétaire ainsi que

les niveaux de formation qui y correspondent. La formation de la secrétaire correspondancière est de niveau secondaire tandis que celle administrative relèverait du niveau collégial. En 1982, Wise ajouta que les tâches nouvelles de la secrétaire administrative sont directement reliées à la nouvelle technologie du traitement de textes, à l'équipement électronique, au micro-ordinateur, au bélinographe et à la téléconférence.

Marks (1983) a mené deux études auprès de secrétaires administratives de l'Association européenne des secrétaires professionnelles, l'une en 1974 et l'autre en 1982. Une comparaison entre ces deux études montre une augmentation sensible des responsabilités dans des domaines autres que les tâches "normales" de secrétariat comme la prise de notes, le classement, la tenue de l'agenda, la correspondance et le filtrage discret des appels téléphoniques ainsi que des visiteurs. On reconnaît à la secrétaire un champ d'intervention dans la négociation des plaintes avec les clients. D'autre part, on considère qu'elle peut oeuvrer au niveau de la publicité et des relations publiques. Finalement, elle est de plus en plus étroitement associée au processus d'achat d'équipements pour le bureau.

B. Incidences de l'intégration des fonctions de bureau sur la tâche de la secrétaire

Considérons maintenant les incidences de l'intégration des fonctions de bureau sur la tâche de la secrétaire administrative. Elles sont de divers ordres: gain de temps, simplification et complexification de la tâche de la secrétaire, ajout de nouvelles tâches, addition de responsabilités et enrichissement de la fonction.

Gain de temps

Lors d'une étude menée par le ministère des Communications et le ministère de l'Industrie et du Commerce et intitulée Programme de la bureautique (1982), des chercheurs, inspirés par la remarquable étude de Booz, Allen &

Hamilton[1], ont essayé de définir les différentes tâches exécutées par les trois catégories d'employés du bureau, soit: chef et gestionnaire, personnel technique et professionnel et commis de bureau et secrétaires. Le tableau 1 illustre la répartition du temps accordé à différentes activités par le personnel de soutien administratif dans le cadre du bureau traditionnel.

Tableau 1

Distribution des activités des commis de bureau et des secrétaires

ACTIVITÉS	% DU TEMPS CONSACRÉ
Réflexion	5%
Lecture et recherches	10%
Réunion de deux personnes	15%
Réunion en groupe	5%
Conversation téléphonique	10%
Rédaction de rapport	5%
Voyage	-
Traitement de document	20%
Dactylographie	20%
Attente de travail	10%
	100%

Tableau tiré de Programme de la bureautique, 1982, p. 6, et adapté par les auteures.

1. Étude vérifiée et corroborée par Richard Lévesque de l'Hydro-Québec, selon une communication présentée par celui-ci au colloque d'avril 1983 de l'Association de la recherche en communication du Québec Inc.

Ce tableau démontre que les secrétaires et les commis de bureau accordent 40% de leur temps à des activités reliées à la production de documents; les lectures, recherches et rédaction de rapports remplissent 15% de leur emploi du temps; 20% de leur temps passe à des réunions et enfin ce qui leur reste de temps se répartit entre la réflexion, les conversations téléphoniques et l'attente de travail.

Si l'on intègre les fonctions de bureau, quelles seront alors les incidences sur le temps nécessaire à la gestion du bureau? Il faut distinguer deux étapes. Il est évident que l'implantation du traitement de textes permet à la secrétaire de produire plus rapidement un document, en évitant la répétition de certaines tâches; ainsi Olsten (1982) et Fryar (1983) reconnaissent un gain de temps pour celle-ci. Cependant, face à un éventuel réseau intégré d'information, les experts deviennent prudents quant à la quantification du temps gagné. Personne ne nie qu'il y ait gain, mais nous n'avons pu trouver d'étude rigoureuse, capable d'identifier en pourcentage des seuils de gain de temps pour la secrétaire dans un milieu bureautique. Par contre, on signale pour les cadres et le personnel de soutien administratif une augmentation globale de la productivité variant de 15% à 20%. Ainsi, Claude Marier de la compagnie Provigo Inc., lors d'une entrevue qu'il nous accordait en mars 1984, nous signalait qu'à la suite de l'implantation de base de données et de traitement de textes, le Service des Ressources humaines de sa compagnie avait augmenté sa productivité de 20%, tout en conservant le même personnel. Les chercheurs du Programme de la bureautique (1982) évaluent le gain de temps à 15%, dans un contexte bureautique, pour l'ensemble du personnel soit du commis au gestionnaire.

Simplification de la tâche de la secrétaire

Drainville (1983) souligne que "l'avènement des équipements sophistiqués simplifie et complexifie à la fois le travail de secrétariat" (1983, p.34).

Les tâches de la secrétaire sont simplifiées lorsque le fardeau des tâches répétitives s'allège et que le logiciel prend en charge une part du processus d'organisation du travail (Connell, 1981; Olsten, 1982; Fryar, 1983). Galitz (1980) et Lorenzet (1982) ajoutent que la secrétaire consacrera ainsi plus de temps à la planification, à la prise de décision, à la communication et à l'exécution de fonctions de gestion du processus administratif.

Complexification de la tâche de la secrétaire

La tâche de la secrétaire se complexifie également parce que l'usage d'un système intégré d'information exige une compréhension des processus informatiques et administratifs telle que les secrétaires soient capables de programmer une procédure et d'en évaluer la pertinence (Dredge, 1982).

Ainsi Mandon (1979) et Douard (1980) soulignent que l'emploi de la secrétaire peut être profondément modifié quant à sa fonction globale dans l'hypothèse d'une révision importante des réseaux d'information et de communication dans l'entreprise. Selon ces auteurs, l'on pourrait prévoir les incidences suivantes: a) une intégration des diverses techniques; b) une prise en charge du processus complet de la gestion des documents (du formatage à l'archivage) c) une gestion plus intensive de la charge de travail et d) un réseau relationnel modifié.

Ajout de nouvelles tâches

D'autres auteurs mettent l'accent sur les différentes tâches que la secrétaire pourrait exécuter dans un contexte bureautique. Ainsi Olsten (1982) et Fryar (1983) s'entendent pour dire que la secrétaire va: a) jouer un rôle important au niveau des télécommunications; b) faire de la recherche d'information en prévision des réunions, rapports et séminaires des gestionnaires; c) produire une grande variété de documents administratifs; d) embaucher le personnel clérical; e) participer à l'achat d'équipements.

L'étude sur le personnel de soutien administratif de la Commission de la fonction publique du Canada (1983) va dans le même sens en incitant les secrétaires à devenir de vraies assistant(e)s à la recherche.

Addition de responsabilités

Johnson (1980) de Quantum Science Corporation, pense qu'il y a une perte de productivité au niveau des cadres intermédiaires de gestion. Ceux-ci accordent du temps à des activités qui n'impliquent aucune prise de décision. Une personne qu'elle nomme managerial secretary, ou secrétaire de gestion, pourrait assumer cette part de tâches, que le gestionnaire lui déléguerait lors de l'implantation d'un réseau intégré d'information. Cette secrétaire, rattachée à un groupe de travail, serait en charge de tous les échanges d'informations autant au niveau des supports logistiques tel le courrier électronique, etc, ou'au niveau de la rédaction des textes, de leur mise en page et de leur archivage. Ainsi, il serait plus économique pour l'entreprise d'enrichir la fonction de la secrétaire comme support de production pour les gestionnaires, en les aidant à devenir plus productifs, que d'obliger le gestionnaire à accomplir des tâches cléricales.

Dredge (1982) va plus loin et affirme que les secrétaires du futur devront jouer le rôle de coordonnatrice des communications et de l'organisation du bureau, agir à titre de personne-ressource pour le champ de l'information et être capables de gérer les supports logistiques. Elles devront être en mesure de rédiger des manuels de procédures pour les administrateurs, les opérateurs, les utilisateurs/gestionnaires et les débutants. Elles devront aussi être aptes à superviser le personnel et à embaucher des formateurs.

Wenig (1981), suite à une étude réalisée aux États-Unis, au Canada et dans huit pays européens, met seulement l'accent sur le rôle déterminant de la secrétaire dans la coordination des communications et de l'information. Galitz (1980) et Lorenzet (1982) précisent seulement qu'il y aura une augmentation des responsabilités de la secrétaire dans le bureau du futur.

Enfin Conroy (1980), conférencier invité à l'assemblée annuelle de l'International Communication Association Human Evolution and Development, a relaté l'expérience qu'il supervisait à la compagnie Control Data. Le projet pilote visait l'implantation d'un réseau intégré de traitement de textes et de traitement de données dans un département de 70 à 80 personnes. A la suite de cette étude, il conclut qu'une majorité de répondants au test considérait le travail de secrétaire comme en étant un de générateur, directeur, communicateur, répartiteur et administrateur d'informations.

Enrichissement de la tâche de la secrétaire

La majorité des auteurs consultés pensent que l'évolution de la tâche de la secrétaire produira un enrichissement et une diversification de ses fonctions. Ainsi Fryar (1983) rapporte dans Industry Week les résultats d'une enquête menée par la New York Office Research & Forecasts Inc. et souligne que "plus de 35% des répondants de grandes compagnies croient que la bureautique augmentera les responsabilités et le pouvoir de décision de la secrétaire, augmentant ainsi leur contribution à l'entreprise" (p. 13). Ann Bowers (1981), vice-présidente du Service des ressources humaines d'Apple, renchérit que la nouvelle fonction créée dans sa compagnie, et nommée area associate, en plus d'enrichir la tâche de la secrétaire, permet à celle-ci d'exécuter des travaux variés et de relever le défi de participer à la prise de décision. Cowling (1982) abonde dans le même sens.

Fryar (1983) et Wenig (1981) mettent en évidence le fait que la secrétaire a maintenant accès au même niveau d'information que le gestionnaire; elle pourra jouer un grand rôle dans la prise de décision et un nouveau rapport de force devra s'établir entre ces deux fonctions: secrétaire et gestionnaire.

D'autres auteurs, (Ellis, 1981; Wenig, 1981; Johnson, 1980; Ettinger, 1980; Conroy, 1980; Galitz, 1980; Lorenzet, 1982; Stoufer, 1983), soulignent

que l'implantation d'un réseau intégré d'information mènera le gestionnaire à déléguer certaines tâches, afin de mieux s'acquitter de ses fonctions, et que la tâche de secrétaire s'enrichira d'autant.

Seule Karen Nussbaum (1982), présidente de 9 to 5 Working Women Association, nous avertit qu'il peut y avoir une dévaluation de la tâche et attire notre attention sur l'importance de négocier un nouveau job design par toutes les parties impliquées dans le processus de changement.

C. Nouvelles connaissances et nouvelles habiletés requises

Les différents auteurs consultés intègrent à leur conception de la secrétaire du futur les nouvelles habiletés et les nouvelles connaissances qu'elle devrait posséder dans un contexte de réseau intégré d'information. Étant donné que Murranka (1979), faisant la distinction entre secrétaire correspondancière et secrétaire administrative, considérait que la première devait recevoir sa formation au secondaire et la seconde au collégial, nous ne considérerons ici que les nouvelles connaissances et habiletés requises pour la secrétaire administrative, puisque c'est cette fonction qui requiert une formation collégiale.

Wise (1982) et Drainville (1983) ont dressé une liste de toutes les activités de la secrétaire. Drainville a isolé sous l'étiquette bureautique toutes les nouvelles tâches requises de celle-ci. Wise (1982) recommande "que toutes les tâches qui cumulent un pourcentage de 50% et plus de fréquence d'exécution, fassent partie d'un cursus collégial" (p. 79). Nous remarquons que certaines d'entre elles sont générées par l'utilisation d'outils de bureautique et que d'autres font déjà partie, depuis de nombreuses années, de la tâche de la secrétaire. Nous soulignons uniquement les points forts suivants: filtrage des visiteurs et des appels téléphoniques; répartition du travail et supervision; analyse de la correspondance et exécution des recherches appropriées; composition des lettres et des mémos. Wise (1982) souligne dans les points forts l'usage de la sténographie. Actuellement ce point est très débattu.

Stoufer (1983) trouve qu'une méthode d'écriture rapide peut être très utile à tous les intervenants dans le bureau au niveau du soutien administratif. Celle-ci permet une rédaction de texte plus rapide pour l'employé ainsi qu'une prise de note plus efficace lors de réunions. L'auteure mentionne qu'il est difficile de trancher cette question alors que le bureau est en mutation. Elle recommande de l'insérer au programme des étudiants qui s'engagent dans une carrière administrative.[1]

D'autres auteurs, lorsqu'ils tracent un portrait de la secrétaire du futur, soulignent quelques habiletés et connaissances nouvelles requises pour répondre aux exigences de la fonction de secrétaire, sans en faire une description exhaustive. Nous avons cru bon de faire une synthèse de toutes ces opinions. Il est intéressant de noter que de grands axes s'en dégagent: d'une part, des habiletés et connaissances reliées directement à l'implantation des nouvelles technologies; d'autre part, des connaissances et habiletés que nous considérons comme des habiletés et connaissances périphériques au contexte bureautique.

Au niveau des habiletés et connaissances reliées directement à la nouvelle technologie, il faut noter que les besoins se situent autant au niveau de la compréhension globale du bureau qu'à celui de notions plus spécialisées. Le traitement de textes est presqu'absent de cette vue prospective, parce que nous croyons que les auteurs considèrent cette étape comme révolue.

Dans les habiletés et connaissances périphériques, nous dégageons trois sous-thèmes: les communications orales et écrites, l'organisation du processus administratif et la gestion. Grand nombre d'auteurs pensent qu'il est aussi important pour la secrétaire administrative de posséder des habiletés qui permettent l'analyse et la synthèse que d'avoir des connaissances techniques.

---

1. Students with proficient language arts skills and career goals for administrative positions.

a) Habiletés et connaissances techniques reliées à la nouvelle technologie

. connaissance des nouvelles technologies (Wise, 1982; Stoufer, 1983; Wenig, 1981; Lochovsky, 1982);
. cheminement des données dans un système intégré d'information (Ettinger, 1980; Wagoner, 1982; Lochovsky, 1982);
. compréhension de l'organisation du bureau intégré (Ellis, 1981; Wagoner, 1982; Ettinger, 1980; Lochovsky, 1982; Hotte, 1983);
. compréhension du fonctionnement d'un système et de procédures (Dredge, 1982; Wenig, 1981; Lochovsky, 1982);
. très bonne compréhensio- d'un réseau intégré de traitement de textes et de traitement de données (Dredge, 1982; Wenig, 1981; Ramm, 1982);

. compréhension des bases de données (Ettinger, 1980; Ellis, 1981; Wagoner, 1982; Lochovsky, 1982; Wohl, 1982);
. traitement des données (Ellis, 1981; Wagoner, 1982; Lochovsky, 1982);
. analyse des données (Wenig, 1981);
. formation de base en micro-informatique (Wise, 1982; Hotte, 1983);
. capacité d'opérer un logiciel de traitement de textes (Wise, 1982; Wohl, 1982);
. capacité de programmer une application (Dredge, 1982);
. capacité d'analyser des procédures pour en déterminer l'efficacité (Lochovsky, 1982; Dredge, 1982);
. habileté à réviser des copies (Wagoner, 1982);
. apprentissage du fonctionnement intrinsèque des types de logiciels utilisés (Hotte, 1983; Ramm, 1982);
. approche conceptuelle des domaines des télécommunications, de la micrographie et de la reprographie (Stoufer, 1983);
. connaissance du fonctionnement des logiciels suivants: chiffrier électronique, archivage électronique, courrier électronique, graphisme et agenda (Lorenzet, 1982; Wagoner, 1982; Wohl, 1982).

b) Habiletés et connaissances périphériques au contexte bureautique

1° Communications orales et écrites;

. recherche d'information en fonction d'une rédaction de rapports (Wise, 1982);
. rédaction de rapports (Ettinger, 1980);
. habiletés à communiquer oralement et par écrit: écoute, compréhension, analyse, synthèse et concision (Wise, 1982; Stoufer, 1983; Ellis, 1981; Wenig, 1981; Lochovsky, 1982 et Stoufer, 1983);
. perfectionnement en grammaire et rédaction de documents (Johnson, 1980; Mandon, 1979; Douard, 1980; Wagoner, 1982; Stoufer, 1983);
. transcription de documents audio (Lochovsky, 1982; Wagoner, 1982);

2° l'organisation du processus administratif

. habiletés en relations humaines (Wise, 1982;, Stoufer, 1983; Smith, 1981);
. prise de décision (Wise, 1982; Stoufer, 1983; Ettinger, 1980; Lochovsky, 1982; Ellis, 1981);
. délégation des responsabilités et assignation du travail à des employés (Wise, 1982; Wenig, 1981; Lochovsky, 1982; Ettinger, 1980);
. supervision du personnel (Wise, 1982; Ettinger, 1980; Wenig, 1981);
. gestion du temps (Stoufer, 1983, Wagoner, 1982; Smith, 1981);
. procédures d'organisation du bureau (Ettinger, 1980);
. résolution de problèmes (Stoufer, 1983, Ettinger, 1980, Ellis, 1981; Smith, 1981);
. adaptation au changement (Ettinger, 1980);
. habiletés créatrices (Lochovsky, 1982; Ettinger, 1980);

3° la gestion

. habiletés en gestion (Wenig, 1981; Ettinger, 1980);
. habiletés en projection financière (Wenig, 1981; Ettinger, 1980).

En somme, les documents consultés nous permettent de conclure que:

1) la tâche de la secrétaire évoluera plus rapidement dans les dix prochaines années que depuis les cinquante dernières années;

2) le contexte d'un réseau intégré d'information dans le bureau modifiera profondément la tâche de la secrétaire. Les supports bureautiques permettront d'exécuter les tâches répétitives plus rapidement et de dégager pour elle du temps qui, selon les auteurs, permettra une diversification de ses fonctions ou bien un ajout de tâches et de responsabilités;

3) un consensus se dessine à l'effet que la tâche de la secrétaire évolue vers un enrichissement de sa fonction;

4) la secrétaire ainsi que différents intervenants dans le bureau doivent acquérir de nouvelles connaissances et habiletés pour fonctionner dans le cadre d'un réseau intégré d'information;

5) des tâches de la secrétaire administrative, qui perdureront malgré la réorganisation du bureau vers un réseau intégré d'information;

6) il n'y a aucun consensus chez les auteurs pour l'appellation à retenir pour identifier la fonction de secrétaire: on voit toujours celle de secrétaire administrative mais apparaissent également des termes nouveaux;

7) les nouvelles connaissances et habiletés requises exigent majoritairement une formation de niveau collégial pour la secrétaire ;

8) la formation fondamentale, français et philosophie, constitue un apport important à l'acquisition d'attitudes et de comportements recommandés par plusieurs auteurs pour la formation de la secrétaire administrative: prise de décision, résolution de problèmes et habiletés à communiquer oralement et par écrit: écoute, compréhension, analyse, synthèse et concision.

1.1.4 Impact de la bureautique sur le programme de secrétariat des collèges

Les modifications apportées par la bureautique au travail de bureau et, conséquemment, à la tâche de la secrétaire, auront inévitablement ou ont déjà des répercussions sur les programmes de secrétariat des collèges.

A. Nécessité de révision du programme

Wise (1982) souligne, en effet, dans sa revue des écrits, la nécessité de mettre à jour ces programmes. Drainville (1983), David-McNeil (1982) et Davis (1981) recommandent également une révision des programmes actuels afin de s'assurer que la préparation des élèves soit conforme aux futures exigences des professions. Wise (1982) ainsi qu'Ettinger (1980) recommandent en outre un processus constant de révision de ce programme, afin de suivre de près l'évolution du bureau quant à l'implantation de nouvelles technologies et procédures administratives.

B. Nécessité de liens entre l'entreprise et les collèges

Si la redéfinition des tâches dans l'entreprise s'effectue rapidement, les collèges pourront dispenser une formation adéquate au lieu de laisser l'employeur y pourvoir. Ces mises à jour et révisions des programmes de secrétariat nécessiteront l'établissement de liens étroits entre l'entreprise et les collèges. Le rapport sur le soutien administratif de la Commission de la fonction publique du Canada (1983) porte, entre autres, sur les problèmes de perfection-

nement reliés à l'implantation de la bureautique. Sur un ensemble de 87 propositions soumises à 135 gestionnaires appartenant à 37 ministères différents, la proposition suivante a été retenue au huitième rang quant à sa désirabilité et sa faisabilité: "Informer les établissements d'enseignement des changements technologiques actuels et futurs, de sorte qu'ils puissent structurer des programmes appropriés, pour assurer une formation adéquate" (p.4).

C. Axes de développement d'un nouveau programme de secrétariat

Si l'on se réfère à la partie précédente, les opinions émises par les experts nous permettraient de tracer les grands axes d'un nouveau programme qui s'orienterait vers la fonction de communicateur(rice).

Cependant, peu d'auteurs se sont donné la peine de concevoir un profil complet de formation; ceux-ci ont préféré mettre l'accent sur quelques points distinctifs, sans s'étendre davantage. Seul Stoufer (1983), suite à une étude menée auprès d'enseignants de niveau post-secondaire en technologie du bureau ainsi qu'auprès de chefs de file dans le monde de l'éducation, a dégagé les grands axes d'un nouveau programme de secrétariat. On y retrouve:

1) l'importance prédominante d'une expertise linguistique pour les futurs employés de bureau;
2) l'importance grandissante de la communication orale et écrite;
3) l'importance d'une incertitude grandissante quant à la pertinence de l'enseignement de la sténographie à tous les élèves;
4) l'importance égale accordée aux habiletés techniques et non- techniques pour les employés de bureau, autant pour atteindre les seuils de compétence du premier emploi que pour obtenir une promotion;
5) l'importance d'une formation de base élargie préparant les étudiants à une variété de fonctions;
6) l'importance d'une approche conceptuelle dans les domaines des télécommunications, de la micrographie et de la reprographie;
7) l'importance du traitement de textes comme noyau de la formation et comme matière de spécialisation.

D. Niveau d'enseignement du nouveau programme de secrétariat

En plus de se référer aux catégories tracées par Murranka (1979) et énoncées dans ce travail, nous soulignons que Wenig (1981), Ettinger (1980) et Wise (1982) recommandent une formation de niveau collégial de deux ou quatre ans, pour permettre à la secrétaire d'accomplir ses tâches avec compétence dans un contexte bureautique et lui donner accès à des promotions.

E. Missions des institutions d'enseignement

Wohl (1982) et Jaffe (1982) voient les collèges assumer également la formation des employés de bureau afin qu'ils soient en mesure de relever le défi d'un nouveau travail dans un avenir peu éloigné.

F. Quelques réalisations américaines et canadiennes

Grâce à des contacts personnels établis par l'une des auteures de ce rapport, nous avons pu consulter quelques annuaires dont ceux de Seneca College, Rivier College et Douglas College pour l'année 1984-85. Des administrateurs de collèges et des chercheurs, tant américains que canadiens, ont en effet étudié l'impact des réseaux d'information sur les tâches de soutien administratif et ont élaboré de nouveaux programmes pour permettre aux étudiant(e)s d'évoluer avec aisance dans un bureau interactif. Cette partie du rapport cernera, dans un premier temps, les objectifs de chacun de ces programmes, pour ensuite dresser un tableau comparatif des cours offerts dans chaque cursus et dégager enfin quelques grandes lignes directrices.

Réalisations américaines

Depuis quelques années, écrit David Steinbrecker (1980), le Cypress College de Californie offre un cursus post-secondaire de deux ans en traitement de textes. Ce programme prépare l'étudiant à exécuter des tâches complexes en traitement de mots et "mène rapidement à des fonctions de supervision" (p. 13). En 1980, les responsables de ce cursus projetaient l'élaboration d'un nouveau programme centré sur le traitement de l'information dans un contexte d'intégration du traitement de textes et du traitement de données. Dans ce programme, l'étudiant aurait à maîtriser le système de circuits d'information de l'entreprise et à acquérir des concepts de télécommunication et des éléments de gestion. Une fois l'expérience du marché du travail acquise, la direction du collège croit que cette formation pourrait conduire à des fonctions telles que celle de coordonnateur des communications, etc.

Rivier College du New Hampshire annonce dans son annuaire de cours 1984, un Associate of Science in Information Processing Management. Ce cursus veut maintenir un équilibre de cours entre les techniques intégrées de traitement de textes et du traitement de données et les techniques de gestion. Ce programme ouvrirait les portes sur un cheminement de carrière en traitement de l'information permettant, avec expérience, de postuler des postes de superviseur et même de directeur de l'information, mentionne l'annuaire de ce collège.

Réalisations canadiennes

Depuis dix ans, Seneca College de Toronto, collège pionnier de l'Ontario, offre une formation de spécialisation en traitement de textes, qui développe chez l'étudiant des qualités d'organisation du travail, des connaissances en gestion et une grande maîtrise des systèmes de traitement de textes. Nous remarquons que le collège se préoccupe maintenant d'élargir ce champ de formation. Son annuaire de 1984 annonce un certificat intitulé Office Systems Operations mais le descriptif de ce nouveau cursus n'y est pas intégré.

Par contre, le Douglas College de Colombie Britannique émet depuis quelques années un certificat collégial d'une durée d'un an, nommé Office Systems & Records Managements. Une expérience de travail pertinente ou bien un certificat collégial en secrétariat sont considérés comme des préalables absolus à ce certificat. A la fin de cette formation, l'étudiant doit être capable:

- d'organiser la circulation de l'information du concepteur jusqu'à la publication du document, dans le cadre d'un système intégré de traitement de textes et de traitement de données;
- d'exercer des habiletés de supervision et de gestion;
- d'analyser l'efficacité de procédures administratives et de faire des recommandations en vue de les améliorer.

Stoufer (1983), professeure-chercheure de l'Université Kent, nous propose un cursus collégial d'une durée de deux ans qu'elle nomme Post Secondary Office Technology Program. Ce programme vise à dispenser aux étudiants les habiletés et connaissances nécessaires pour évoluer aussi bien au sein d'un bureau interactif que traditionnel et permettre à ses diplômés d'avoir accès à des promotions.

Comparaison de quelques programmes en systèmes d'information

Le tableau 2 servira à formuler certaines comparaisons entre quelques programmes en systhèmes d'information.

Quelques lignes directrices

Les cours identifiés dans le tableau 2 démontrent que le traitement de l'information dans une bureau interactif exige une formation dans le champ du secrétariat et que le cours de dactylographie, visant l'atteinte d'objectifs de niveau intermédaire de performance, est maintenu.

Ces trois programmes mettent en relief l'importance des connaissances et habiletés en traitement de textes, mathématiques financières, communications, systèmes intégrés d'information et administration.

Tableau 2

Comparaison de quelques programmes en systèmes d'information[1]

TITRE DES COURS	NOMS DES INSTITUTIONS / NOMBRE DE COURS [2]				
	Rivier College	Douglas College		Bonita Stoufer	
		Pré-requis		Cours obligatoires	Cours au choix
Dactylographie (cours intermédiaire)	1	2		2	
Traitement de textes	2	2	2	1	1
Systèmes micro-ordinateur				1	
Traitement de données	1				
Logiciels - applications			1		
Logique de programmation	1		1		
Programmation					1
Vente		1			
Archivage			2	1	
Transcription audio				1	
Maths financières	1	1	1	2	
Sténographie		1			2-4
Rédaction de documents	1				
Langue maternelle				2	
Laboratoire		1			
Comptabilité				2	
Communications	2	1	1	1	
Reprographie					1
Communications orales				1	
Concepts et gestion intégrée de systèmes d'information	2	1	1	1	
Procédures de secrétariat		1		1	
Administration	2	2	2	1	
Droit					1
Économie	1				1
Stage	1				1
Relations humaines	1			1	
Supervision	1		1		

1. Pour tous les collèges américains et canadiens (exception faite du Québec), il faut réussir une 12e année avant d'aborder le cycle collégial technique ou général.

2. Pour les fins de cette étude, nous n'avons pas jugé bon d'inscrire la pondération.

Deux des trois programmes illustrés accordent de l'importance à l'acquisition de bonnes connaissances et habiletés en archivage, en relations humaines, en supervision, en rédaction de documents de même qu'en communications orales. Ils favorisent le stage comme moyen d'intégration.

Il est à noter que ces trois programmes abordent différemment la discipline de l'informatique. Seule Stoufer voit la nécessité d'apprendre à l'étudiant un langage de programmation. Les autre concepteurs semblent, dans la mesure où nous pouvons en juger par un titre de cours, s'orienter vers l'apprentissage de la logique de programmation et vers les applications de logiciels de quatrième génération.

Si l'on se réfère au tableau des habiletés et connaissances reliées à la nouvelle technologie, présenté à la page 24 de ce rapport, il semble que l'approche globale et systémique du phénomène bureautique, reliée à des techniques d'organisation de bureau, soit plus ou moins développée selon les auteurs. La compréhension de base de données, l'apprentissage du fonctionnement intrinsèque des types de logiciels, l'approche conceptuelle des télécommunications sont également négligés.

Par ailleurs, il nous est difficile de juger si le développement d'habiletés telles que la prise de décision, la gestion du temps, la résolution de problèmes, l'adaptation au changement est promu par ces programmes. Ces objectifs pourraient toutefois être sous-jacents à l'approche pédagogique utilisée par les professeur(e)s.

G. Une proposition québécoise: Projet de programme révisé de secrétariat

Le comité de révision du programme de techniques de secrétariat, formé par la Direction générale de l'enseignement collégial (DGEC), a déposé, le 15 février dernier, un projet de programme 412. Les cours de l'annexe II (cours en organisation et gestion en travail de bureau et cours à être déterminés par le

collège) du document de consultation du Bureau des sous-ministres recoupent les cours et descriptifs du document intitulé Bureautique: programme de techniques de secrétariat révisé (1984). Par contre, la section de l'annexe II intitulée Cours de base en administration ne se retrouve pas dans le document déposé le 15 février par le comité de révision du programme de secrétariat.

Nous nous référerons, pour cette étude, au document remis par ce comité de révision. A la suite d'une lecture attentive des objectifs du programme 412 révisé (p. 48), nous constatons que ce projet recoupe en grande partie les grands axes de la formation de la secrétaire administrative, suggérés par les experts et énoncés précédemment. Les dimensions "mettre en place des systèmes" et "concevoir des systèmes de circulation de documents" n'ont pas été mentionnées par ceux-ci. Cependant, bien que le développement de la pensée formelle ne soit pas mentionné, nous pouvons déduire que les experts recommandent l'acquisition et le renforcement d'habiletés qui relèvent de la conceptualisation.

Par la suite, nous avons dressé une liste comparative des plans d'études cadre et des énoncés des experts en nous servant du document Bureautique à partir de la page 54. Tous les thèmes de cours, sans tenir compte des objectifs, s'inscrivent dans la foulée prospectiviste de ces experts, à l'exception faite de quatre cours: lexicologie bureautique (langue seconde), syntaxique bureautique (langue seconde), droit des affaires et initiation à la vie économique. Nous remarquons également que quelques dimensions énoncées par les experts telles que: habileté à réviser des copies, prise de décision, résolution de problèmes, adaptation au changement et habileté à créer, ne se retrouvent pas dans le document du comité de révision,

En somme, les documents consultés nous permettent de conclure que:

1) le niveau collégial doit offrir la formation de secrétariat administratif;

2) la proposition québécoise recoupe les thèmes de formation jugés essentiels par les experts;

3) le programme de secrétariat 412 actuel doit néanmoins être révisé afin de répondre aux attentes des entreprises des années à venir;

4) les entreprises et les organismes gouvernementaux doivent collaborer à la révision de ce programme, en facilitant l'accès à l'information sur l'évolution du phénomène bureautique dans l'entreprise.

1.1.5 Impacts de la bureautique sur la tâche de la professeure

Le 15 février dernier, le comité de révision du programme de techniques de secrétariat déposait au Service des programmes de la DGEC un projet de programme 412 révisé. En avril, lors de la consultation organisée par le Bureau du sous-ministre de l'Éducation, plusieurs intervenant du niveau collégial se sont prononcés sur l'annexe II du document de consultation qui en fait recoupe majoritairement les thèmes de cours du programme Bureautique. Il est donc prévisible que le Service des programmes de la DGEC tienne compte de quelques- uns de leurs commentaires. L'on peut ainsi prévoir que des modifications seront apportées au projet de programme soumis par le comité de révision.

Nous ne connaissons pas pour l'instant la teneur de ces modifications. Nous comparerons, dans un premier temps, le programme actuel de secrétariat et le projet de programme révisé 412 Bureautique tel qu'actuellement formulé. Nous comparerons ensuite le programme actuel et le tableau des connaissances et des nouvelles habiletés requises selon les experts dans un contexte bureautique. Ces deux comparaisons nous permettront de dégager les grands axes de la tâche renouvelée de la professeure de techniques de secrétariat, dans un tel contexte.

A. Comparaisons entre le programme actuel et le projet de programme révisé 412, Bureautique

Pour comparer entre le programme actuel et le projet de programme 412, nous avons conçu la figure 1 qui est présentée en deux pages. Cette figure illustre le cheminement des thèmes de cours du programme actuel, sous l'effet de l'utilisation et de l'intégration de supports logistiques bureautiques. Elle nous permet de saisir l'ampleur de la modification de la tâche de la professeure de techniques de secrétariat. La colonne de gauche présente les cours du programme actuel, tels que décrits dans les Cahiers de l'enseignement collégial. Les thèmes de dactylographie et de sténographie ont respectivement, une

valeur de cinq et de six cours. Tous les autres thèmes représentent la valeur d'un cours.

La zone de gauche représente le champ connu de connaissances, d'habiletés et d'expérience de l'ensemble des professeures de techniques de secrétariat. Dans la zone du centre et la zone de droite de la feuille, nous retrouvons trois catégories de cours; a) le contenu ancien rafraîchi, b) le contenu qui exige quelques connaissances et habiletés nouvelles, c) le contenu complètement nouveau.

Relié par un trait gras au cours du programme actuel, dont il provient, se trouve le cours nouveau, dû à l'usage d'un support logistique nouveau, et qui entraîne une réorganisation plus ou moins importante de l'information. L'éloignement plus ou moins prononcé des bulles vers la droite indique que l'acquisition de nouvelles connaissances est de plus en plus grande et que les points repères avec le programme actuel s'amenuisent. Nous remarquons également quelques lignes pointillées. Ces nouveaux cours englobent en effet des thèmes déjà traités dans le programme actuel mais dont l'approche est complètement différente, globaliste et systémique; ainsi, leur contenu dépasse largement l'enseignement dispensé dans le cadre actuel du 412. Le cercle pointillé indique donc un contenu nouveau, que la professeure peut dispenser en faisant référence à son expérience de formatrice et à des connaissances andragogiques à acquérir.

De ce tableau se dégagent les tendances suivantes:

a) une diminution de l'importance des cours de dactylo et de sténographie;
b) l'éclatement des cours de procédés de secrétariat;
c) un ajout de cinq cours à la formation actuelle soit: analyse logistique, centre bureau, relations publiques, lexicologie et syntaxique bureautique (langue seconde);

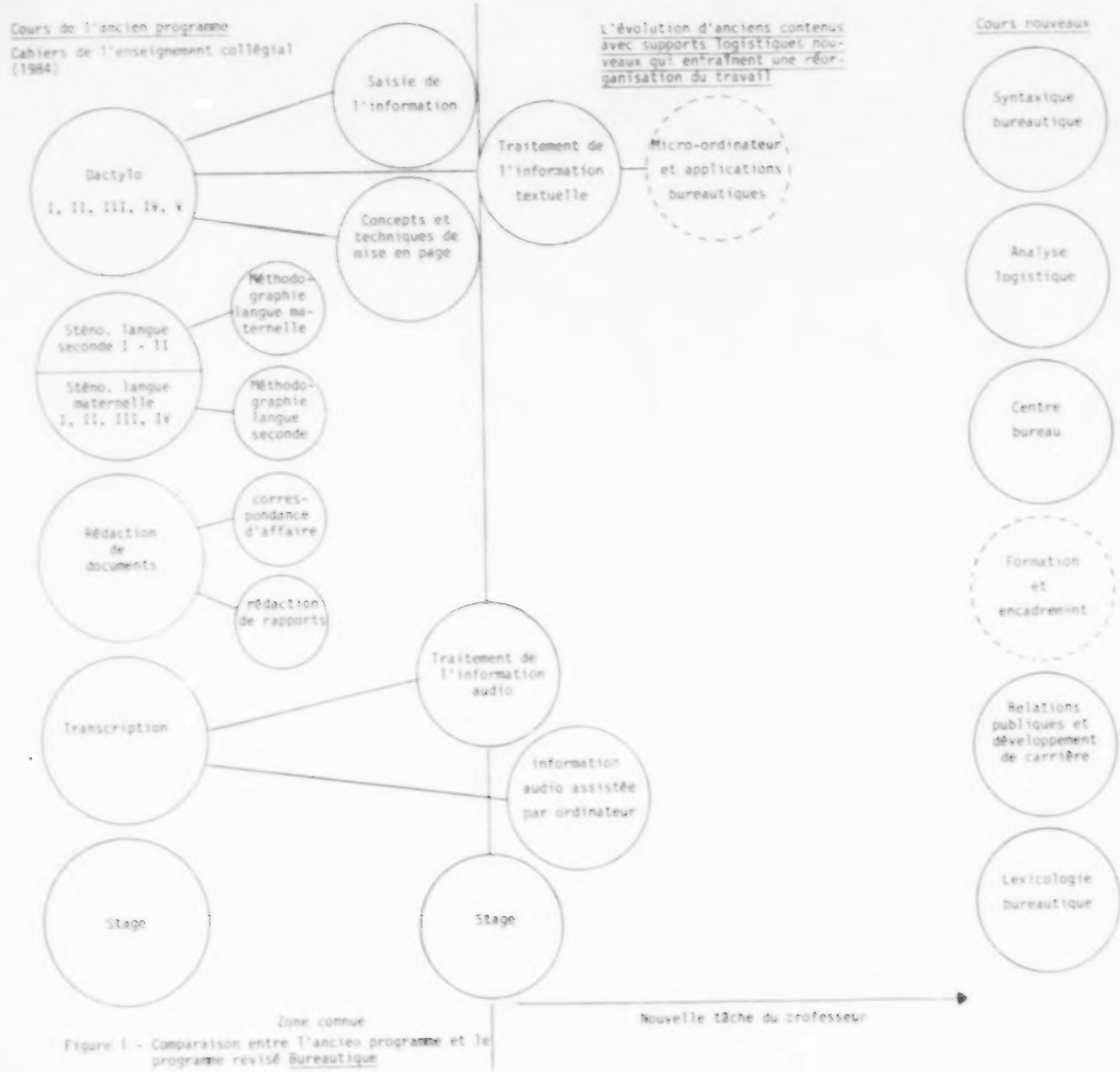


Figure 1 - Comparaison entre l'ancien programme et le programme revisé Bureautique

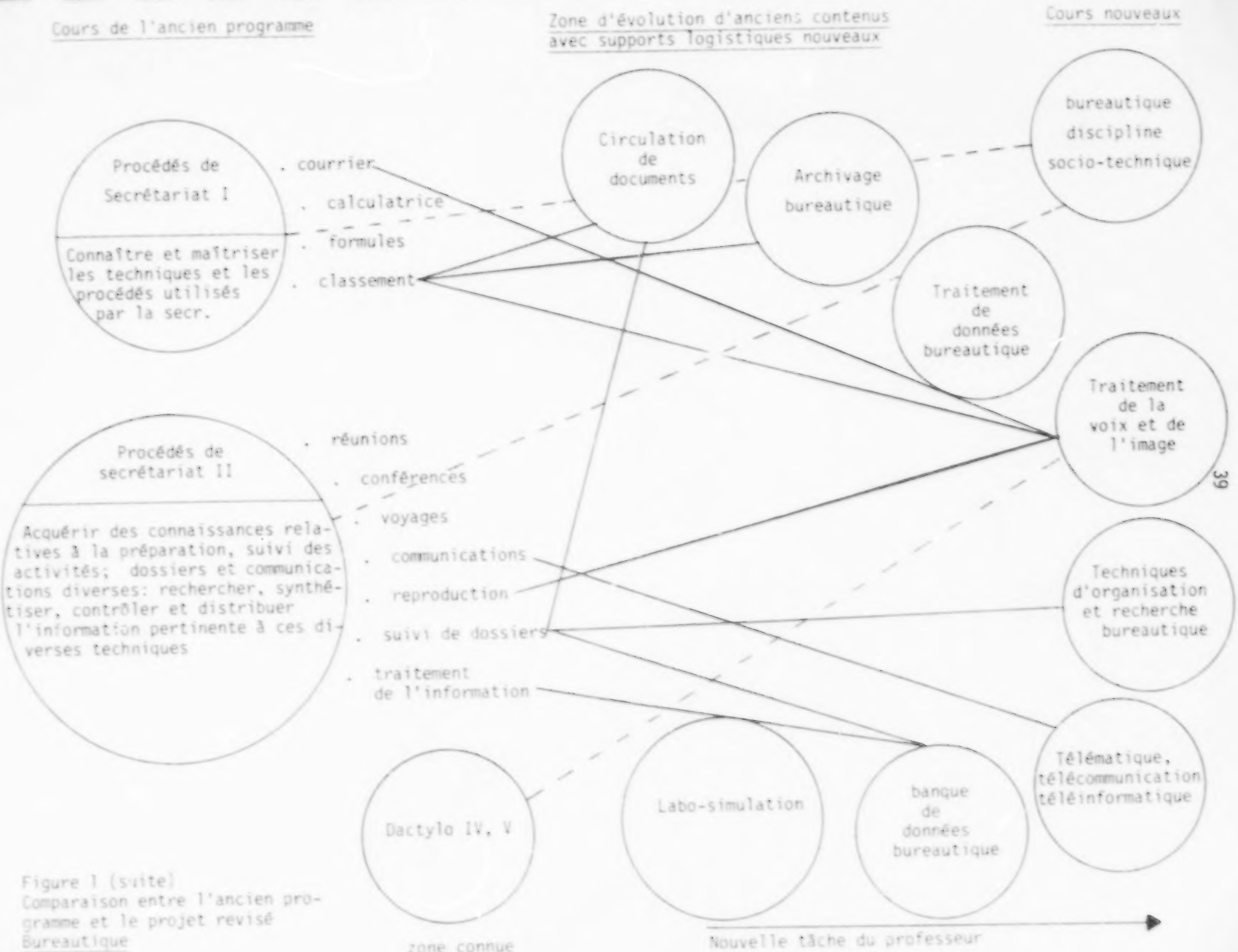


Figure 1 (suite)
Comparaison entre l'ancien programme et le projet revisé
Bureautique

d) onze cours se greffent à des thèmes déjà enseignés, mais l'impact des outils bureautiques est tel qu'il oblige à une réorganisation de l'information à transmettre qui pourrait se traduire par un contenu tout à fait nouveau dans certains cas.

B. Comparaison entre le programme actuel et le tableau des connaissances et des habiletés nouvelles requises selon les experts dans un contexte bureautique

Suite à une revue exhaustive des écrits, nous avons énuméré deux séries de connaissances et d'habiletés nouvelles reliées à la bureautique: celles directement reliées à son implantation ainsi qu'aux techniques d'organisation de bureau et les autres connaissances et habiletés qui prennent maintenant un relief inattendu et important, conséquence de cet avènement technologique. Il ne faut pas laisser sous silence les travaux réalisés par Wise (1982) et Drainville (1983) à l'effet que certaines tâches de la secrétaire perdureront malgré la réorganisation du travail tout en changeant d'ampleur et que, de fait, celles-ci font appel à des connaissances et habiletés déjà dispensées par le programme actuel, telles la dactylographie, la sténographie, la transcription et la rédaction de documents. Par contre, le programme actuel ne développe pas d'habiletés comme la répartition du travail et la supervision, l'analyse de la correspondance et l'exécution des recherches appropriées ou l'utilisation du logiciel de traitement de textes. (Le cours de traitement de textes est inscrit à la grille de cours du programme actuel mais est dispensé lorsque les ressources humaines et matérielles du collège le permettent!)

Il faut aussi rappeler que la synthèse des habiletés et connaissances reliées à la technologie (p. 24) est constitué d'opinions de différents auteurs et présenté sous forme cumulative. Les opinions qui rallient la faveur de plusieurs auteurs sont très intéressantes pour nous, vu qu'il s'agit là d'une convergence et que nous pouvons prévoir qu'elles seront intégrées à un futur programme de techniques de secrétariat.

Dans les pages suivantes, nous dégagerons d'abord, dans le tableau 3, les thèmes déjà abordés dans les cours du programme actuel, et nous mettrons ensuite en relief, dans la figure 2, tous les éléments nouveaux qui pourraient être les grands axes d'une tâche renouvelée de la professeure de techniques de secrétariat.

Thèmes déjà abordés

A gauche du tableau, se trouvent les thèmes tirés de la revue des écrits et à droite les numéros des cours correspondants tirés des Cahiers de l'enseignement collégial.

Tableau 3

Thèmes abordés dans le cadre du programme actuel
et recommandés par les experts

. capacité à réviser des copies	412-541-81
. habileté à réviser des copies	412-301, 401 et 501
. approche conceptuelle des domaines de la télécommunications, de la micrographie et de la reprographie	412-231, 431 (facultatif)
. habiletés à communiquer par écrit	412-441 et 601-911
. perfectionnement en grammaire	601-911
. transcription de documents audio	412-551 (facultatif)
. habiletés en relations humaines	350-906
. habiletés en gestion (partiellement couvert)	401-913 et 401-410

Notons que, quelle que soit la comparaison faite, soit avec la revue des écrits ou le projet de programme révisé Bureautique, certains thèmes sont déjà couverts par l'ancien programme.

Ce qui rend la comparaison difficile entre le projet de programme révisé Bureautique et la revue des écrits, c'est qu'il reste plusieurs éléments nouveaux dans un cas, qui ne se retrouvent pas nécessairement dans l'autre et vice versa. Ou encore, l'on retrouve des éléments identiques, mais qui sont traités différemment selon les cas.

Illustration de la tâche renouvelée de la professeure de techniques de secrétariat

Il nous apparaît difficile de nous prononcer sur l'orientation définitive et détaillée du programme révisé. Nous sommes néanmoins assurées qu'il devra tenir compte des éléments nouveaux relevés par les experts et que l'on retrouve dans le projet de programme Bureautique, ainsi que de certains éléments avancés seulement par le projet de programme Bureautique et enfin de certains préalables.

Selon notre analyse, la tâche renouvelée de la professeure de techniques de secrétariat comprendrait neuf modules tirés de la revue des écrits et décrits aux pages 44, 45, 46 et sept cours, tirés du projet de programme révisé Bureautique. Dans la figure 2, les modules sont illustrés par des lettres tandis que les cours sont indiqués par des titres soit au coeur de la fleur ou sur les pétales. Les modules C, G, A ou B ainsi que Gestion documentaire et Circulation et systématisation de l'information forment le coeur de la formation.

Les pétales recoupent aussi des modules ainsi que des cours portant sur l'analyse et les réseaux. C'est le deuxième niveau de formation nouvelle à dispenser aux étudiantes.

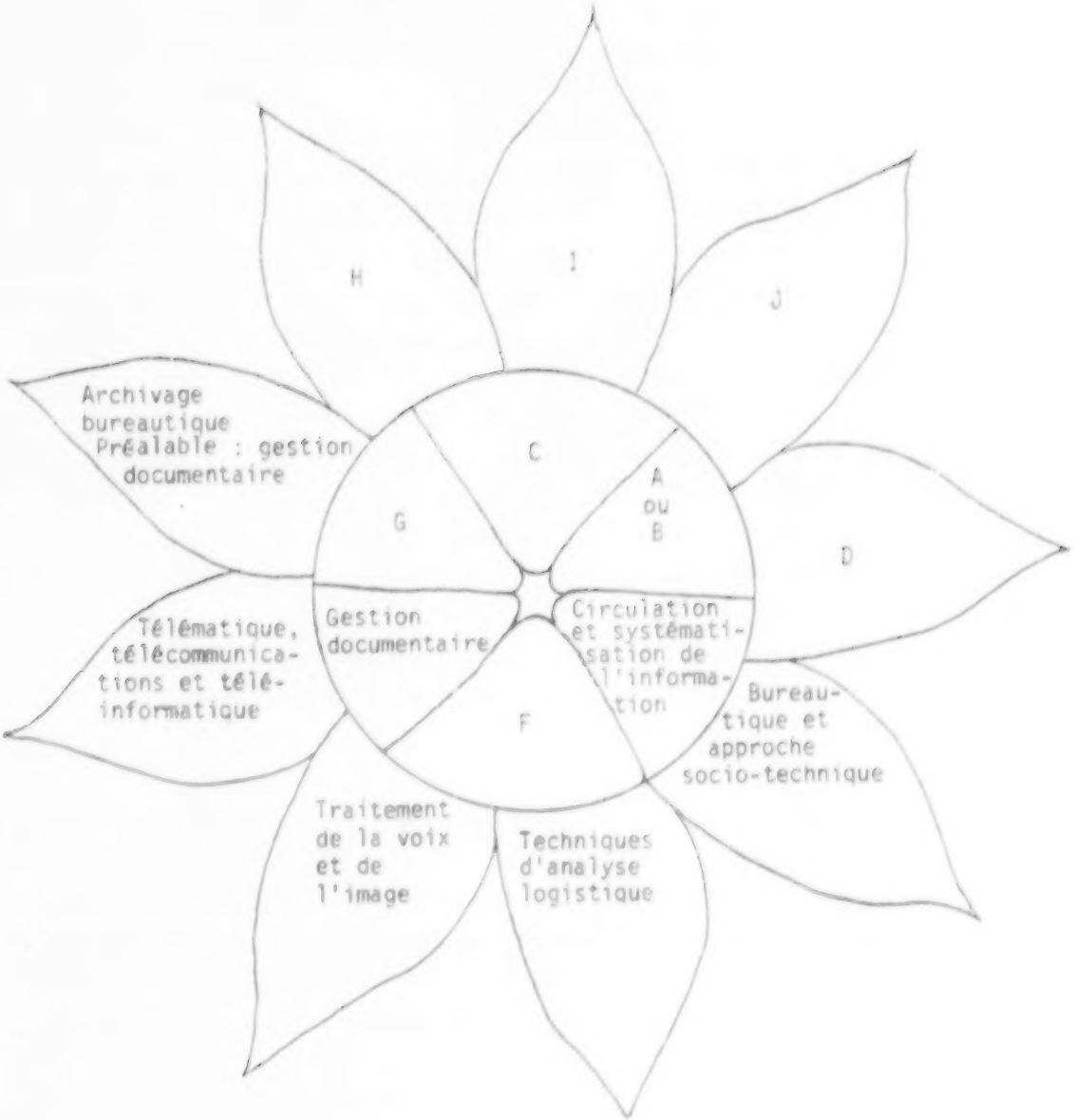


Fig. 2 - La partie cognitive de la tâche renouvelée de la professeure de techniques de secrétariat.

Les modules sont formés du regroupement par thème d'éléments tirés du tableau des connaissances et habiletés nouvelles requises par la nouvelle technologie. De plus, pour la grande majorité des modules, les éléments qui les composent doivent être dispensés séquentiellement. Les titres sont tirés du projet de programme révisé Bureautique et recoupent des contenus décrits dans ce document. Il y a également des titres ajoutés par les auteures qui considèrent que ce nouveau thème doit être développé davantage que dans le projet de programme révisé. Le contenu des modules est décrit aux pages 44, 45, 46.

Contenu des modules

Module A: Base de données bureautique

- utilisation de base de données (entrée, recherche de données);
- compréhension des bases de données;
- formation de base en micro-informatique;
- compréhension du fonctionnement d'un système et de procédures.

Module B: Traitement de données

- capacité d'opérer un logiciel de traitement de textes;
- apprentissage du fonctionnement intrinsèque des types de logiciels utilisés;
- connaissance des logiciels suivants: chiffrier électronique, courrier électronique, graphisme et agenda, organisation de base de données (1er niveau);
- compréhension des réseaux intégrés de traitement de textes et de traitement de données;
- compréhension de l'organisation du bureau intégré.

Module C: Traitement des informations

- connaissance des nouvelles technologies;
- utilisation des banques de données externes et locales;
- utilisation des logiciels suivants: chiffrier électronique, courrier électronique, graphisme et agenda (2e niveau);
- approche conceptuelle des télécommunications, de la micrographie et de la reprographie.

Module D: Analyse et processus administratif

- cheminement des données dans un système intégré d'information;
- analyse des données;
- capacité d'analyser des procédures pour en déterminer l'efficacité;
- conception des procédures d'organisation du bureau.

Module E: Communications orales et écrites dans un contexte bureautique I (préalables)

- rédaction de documents;
- transcription de documents audio;
- habiletés à communiquer oralement et par écrit: écoute, compréhension, analyse (1er niveau);
- habiletés de révision de copies.

Module F: Communications orales et écrites dans un contexte bureautique II

- habiletés à communiquer oralement et par écrit: analyse, synthèse, concision (2e niveau);
- recherche d'information en fonction d'une rédaction de rapports en utilisant des supports logistiques bureautique;
- rédaction de rapports.

Module G: Organisation du processus administratif dans un contexte de réseau bureautique (relations humaines)

- habiletés en relations humaines;
- adaptation au changement;
- procédures d'organisation du bureau.

Module H: Organisation du processus administratif (relations humaines)

- . supervision du personnel;
- . délégation des responsabilités et assignation du travail à des employés;
- . encadrement et formation - approche andragogique.

Module I: Organisation du processus administratif (développement conceptuel)

- . habiletés à créer;
- . résolution de problèmes;
- . prise de décision.

Module J: Organisation du processus administratif dans un contexte bureautique (gestion)

- . gestion du temps;
- . habiletés en gestion;
- . habiletés en projection financière.

Nous aimerions, pour conclure cette section, ajouter une dimension importante concernant la tâche nouvelle des professeures de techniques de secrétariat. Nous pensons, en effet que la tâche d'un professeur est beaucoup plus complexe que la simple description de ses fonctions telle que stipulée dans une convention collective. Cette tâche se situe également à l'intérieur d'un processus dynamique qu'est celui de l'acte d'enseigner. Celui-ci se trouve réduit dans la conception précédente aux termes de prestation de cours. Si l'on s'inspire du modèle d'acte pédagogique proposé par D'Hainault (1980), le professeur doit composer avec de multiples dimensions lors du processus enseignement-apprentissage. Six variables principales sont en interactions: l'élève, le groupe d'élèves, le contenu (matière), le maître, la méthode y compris les moyens d'enseignements et enfin le contrôle des résultats.

Ainsi la tâche du professeur se situe dans un processus aux multiples fonctions interreliées et interactives aussi bien de niveau cognitif, et méthodologique qu'opérationnel. C'est avant tout un processus dynamique. Il nous apparaît nécessaire de souligner toute la complexité de cette tâche. Que surviendra-t-il lorsque l'un des éléments de ce processus dynamique, le contenu, sera modifié?

Pour nous, cette question demeure entière, importante et préoccupante.

1.2 SITUATION DANS L'ENTREPRISE QUÉBÉCOISE

Après avoir complété la revue des écrits, nous désirions confronter la pertinence globale des éléments théoriques recueillis à la réalité, telle qu'elle se présente actuellement ou telle qu'on l'envisage pour l'avenir dans l'entreprise québécoise. Notre but n'était pas de faire une analyse comparée systématique et exhaustive, mais plutôt de dégager un portrait d'ensemble du degré d'adéquation entre le point de vue des théoriciens et celui des praticiens.

Dans les pages qui suivent, nous présenterons d'abord la méthodologie utilisée pour analyser la situation de l'entreprise québécoise, dans laquelle s'insère cette recherche. Nous relèverons ensuite les données recueillies auprès de l'entreprise. Celles-ci concernent: l'implantation de la bureautique, l'impact de la bureautique sur le travail de bureau, son impact sur la tâche de la secrétaire et les nouvelles habiletés et connaissances requises par la secrétaire dans un univers bureautique.

1.2.1 Méthodologie

Notre première intention était de sonder la réalité de différentes tailles d'entreprises. Nous désirions nous rendre au moins dans une petite, une moyenne et une grande entreprise établies au Québec. Cependant, nous avons réa-

lisé, après avoir consulté Denis Girard, conseiller au ministère de l'Industrie, du Commerce et du Tourisme du Québec, que seules les grandes entreprises sont actuellement à l'étape de la bureautisation et susceptibles de nous fournir des éléments de réflexions basées sur l'expérience.

Nous avons donc dû réviser nos critères d'échantillonnage. Nous avons finalement choisi quatre grandes entreprises québécoises engagées actuellement dans un processus de bureautisation. Il s'agit du Canadien Pacifique, des Produits Shell Canada, de Loto-Québec et de Provigo Inc. Dans chacune d'elles, nous avons rencontré en entrevue semi-structurée une personne directement impliquée dans la planification ou l'implantation d'un projet bureautique. Nous avons ainsi interviewé Pauline Lussier, superviseur du centre de traitement de textes au Canadien Pacifique, Mireille Proulx, formatrice et représentante de systèmes chez Les Produits Shell Canada, Luc de Bellefeuille, analyste bureautique pour Loto-Québec et Claude Marier, directeur corporatif de l'administration du Personnel chez Provigo Inc. Ces quatre personnes étaient concernées par la bureautique à des niveaux différents, soit la supervision, la formation, la planification et la gestion. Cela nous a permis de récolter une vue d'ensemble élargie, malgré la petite taille de notre échantillon d'entreprises.

Nous avions préparé une grille d'entrevue comportant une liste de renseignements à obtenir ou à vérifier. Nous voulions d'abord connaître les politiques et la démarche globale de l'entreprise face à la bureautique. Une série de questions spécifiques sur les principaux outils de la bureautique nous permettaient ensuite de cerner le niveau actuel d'implantation de cette nouvelle technologie. Puis, nous nous attardions sur les impacts effectifs et prévisibles sur les employés, sur les tâches et sur la structure organisationnelle de cette entreprise. Nous terminions en discutant des habiletés et connaissances que devrait posséder la secrétaire pour bien évoluer dans un univers bureautique.

1.2.2 Implantation de la bureautique

Aujourd'hui, l'augmentation de la productivité du personnel est un objectif prioritaire de l'entreprise québécoise. Pour y parvenir, celle-ci se voit obligée d'utiliser les nouvelles technologies. Dans les quatre entreprises visitées, il se dégageait une volonté très nette de prendre le virage technologique et d'implanter la bureautique. Ces entreprises cherchent à se tenir au courant de tous les nouveaux développements technologiques, elles engagent des spécialistes en implantation et en formation en bureautique; certaines développent même leurs propres logiciels.

Les entreprises consultées se dirigent donc vers un bureau "sans papier", en utilisant des stratégies d'implantation prudentes, raisonnées et lentes. Dans toutes les entreprises visitées, sauf une, les résistances face à ce changement sont en effet nombreuses. On veut donc laisser au personnel le temps d'apprivoiser les nouveaux équipements et d'en réaliser le potentiel d'utilisation. On évite les grands bouleversements en profitant au maximum du phénomène naturel d'attrition et en favorisant la retraite prématurée.

Actuellement, les appareils de traitement de textes sont largement utilisés dans les grandes entreprises. On y installe de plus en plus d'ordinateurs personnels. Jusqu'à maintenant, dans la majorité des entreprises où ils sont utilisés, ces outils fonctionnent en mode autonome. On commence cependant à se soucier de l'achat d'équipements compatibles entre eux et l'on étudie des projets de réseaux intégrés d'information, qui pourraient être prochainement mis en opération dans un ou plusieurs services.

1.2.3 Impacts de la bureautique sur le travail de bureau

L'introduction de nouvel équipement entraîne de grands changements au niveau organisationnel et elle a un impact important sur tous les secteurs de l'organisation. Elle amène de nouvelles fonctions et de nouvelles habitudes de travail et elle nécessite une révision de la structure organisationnelle en place, un redécoupage des tâches, une révision des procédures de travail et l'acquisition de nouvelles habiletés.

Il est certain que, dans un premier temps, l'adaptation à la nouvelle technologie est très accaparante, mais à long terme, elle permet une augmentation de la productivité et de l'efficacité dans la réalisation des tâches. Elle permet donc d'accomplir une plus grande charge de travail, ou de prendre en charge de nouvelles fonctions et favorise même la créativité.

La bureautique augmente la rapidité d'accès, de traitement et de transfert, ainsi que le volume de l'information. Cela a pour conséquence de favoriser et d'augmenter la communication à l'intérieur de l'organisation, d'exiger une réévaluation des procédures et, possiblement, d'amener une réduction du nombre de celles-ci. Le support technologique facilite la prise de décision et allège les tâches de supervision par un meilleur contrôle de la productivité. Dans quelques entreprises on envisage pour l'avenir la disparition de certains niveaux de gestion et l'affaiblissement de la pyramide hiérarchique dans l'organigramme de l'organisation.

L'utilisation de la nouvelle technologie de bureau exige de nouvelles habiletés de communication. Dans un univers bureautique, chaque employé doit savoir s'exprimer de façon claire et concise et doit pouvoir composer lui-même les messages qu'il désire acheminer par courrier électronique. L'implantation de réseaux intégrés d'informations nécessite une bonne collaboration et une bonne coordination entre les différents services de l'organisation.

1.2.4 Impacts de la bureautique sur la tâche de la secrétaire

L'évolution actuelle du bureau au Québec semble avoir déjà introduit plusieurs niveaux de travail de secrétariat. L'implantation de la bureautique accentuera vraisemblablement ces écarts et donnera lieu à deux types principaux de secrétaires. On retrouve d'abord l'opératrice ou commis, chargée de l'exécution des tâches cléricales, soit la saisie de l'information, puis la secrétaire administrative, qui supporte une partie des fonctions administratives.

Considérons maintenant l'incidence de la bureautique sur la tâche de la secrétaire administrative, telle que l'entrevoient actuellement quelques entreprises québécoises.

L'utilisation de la bureautique permet à la secrétaire de produire des documents plus rapidement. Il y aura également moins de documents à produire puisque les auteurs rédigeront directement certains d'entre eux sur leurs propres claviers. La bureautique libère donc une partie du temps de travail de la secrétaire et lui permet ainsi d'accomplir de nouvelles tâches et responsabilités. On prévoit que dans un univers bureautique, la secrétaire administrative pourrait jouer un rôle administratif beaucoup plus important et devenir une adjointe au gestionnaire. Elle deviendrait une ressource pour ce dernier, l'aidant à mieux comprendre l'environnement d'informations dans lequel il travaille. Certaines tâches actuellement dévolues aux cadres intermédiaires, telle la recherche et la manipulation d'informations, pourraient être confiées à la secrétaire administrative. Le gestionnaire lui déléguerait la coordination du traitement de l'information et des communications et peut-être même une partie du recrutement du personnel. Elle serait amenée à accomplir un travail d'analyse et de recherche.

L'avènement de la bureautique se traduit donc par une complexification de la tâche de la secrétaire administrative. Il fera appel à de plus grandes ressources intellectuelles et nécessitera une formation plus approfondie. De l'avis de toutes les personnes rencontrées, il s'agit là d'un enrichissement de tâche. La secrétaire administrative est appelée à exécuter moins de tâches routinières et répétitives et à prendre plus de responsabilités. L'implantation de la nouvelle technologie peut être pour elle un tremplin vers un emploi plus satisfaisant et lui permettre une ascension dans la hiérarchie organisationnelle.

Pour certains cependant, il faut veiller à ce que la tâche de la secrétaire ne soit pas dévaluée par une sur-spécialisation dans un champ restreint.

1.2.5 Nouvelles connaissances et habiletés requises

Les personnes que nous avons rencontrées ont identifié certaines habiletés et connaissances que les secrétaires administratives devraient posséder dans un contexte bureautique. On s'entend pour dire que la formation de ces secrétaires du futur ne devrait pas être axée sur l'acquisition d'habiletés techniques spécifiques mais plutôt sur l'acquisition d'une formation conceptuelle de base et d'habiletés intellectuelles et ceci, afin de pouvoir s'adapter à toute entreprise et évoluer avec elle.

Certaines des habiletés requises ne sont pas nouvelles, telles un bon usage de la langue maternelle et la connaissance d'une langue seconde. Voici une liste des habiletés et connaissances nouvelles mentionnées lors des entrevues effectuées auprès d'entreprises. Cette liste comprend deux parties: nous avons regroupé en "a" les connaissances et habiletés mentionnées par toutes les personnes interrogées et qui semblent donc faire l'unanimité. Les connaissances et habiletés mentionnées moins souvent se retrouvent en "b".

a) . connaissance de l'environnement bureautique et du champ d'opération des nouvelle technologies;
. sensibilisation conceptuelle à l'informatique;
. connaisances en administration;
. formation conceptuelle et habiletés minimales à opérer un réseau;
. habiletés à opérer un logiciel de traitement de textes;
. adaptation au changement;
. habiletés à prendre des décisions;
. habiletés à communiquer oralement et par écrit;
. habiletés en relations humaines;
. habiletés de méthode, d'analyse et de synthèse;

b) . habiletés à programmer une procédure;
. logique de programmation;
. habiletés à analyser des procédures pour en déterminer l'efficacité;
. habiletés de révision de copie;
. formation de base en micro-informatique;
. habiletés à gérer une charge de travail;
. sensibilisation conceptuelle à la télécommunication;
. habiletés à résoudre des problèmes;
. habiletés à animer un groupe de travail.

La confrontation des éléments théoriques recueillis à la réalité, telle qu'elle se présente actuellement ou telle qu'on l'envisage pour l'avenir dans l'entreprise québécoise nous permet de conclure qu'il existe effectivement une adéquation très élevée entre les théoriciens et praticiens, en ce qui concerne l'implantation de la bureautique et ses impacts sur le travail de bureau, sur la tâche de la secrétaire et sur les nouvelles connaissances et habiletés requises de celle-ci.

1.3 SITUATION DANS LE RÉSEAU

1.3.1 Démarches

Lors du dépôt de notre projet, nous avions exprimé le désir d'assister, à tire d'observatrice aux réunions des comités relevant de la coordination provinciale (Sous-comité de la coordination provinciale de techniques de secrétariat, Comité de révision de programme) ainsi qu'aux rencontres du Comité consultatif industriel. Au cours du mois de septembre s'ajouta l'Association québécoise des professeurs de techniques de secrétariat du niveau collégial. Le désir d'assister aux rencontres de ces divers groupes répondait pour nous au besoin de suivre de près l'évolution des professeures de secrétariat et d'ob-

server l'évolution du programme. Voici donc un compte-rendu des démarches faites en ce sens et des résultats obtenus.[1]

A. Coordination

Au cours d'une rencontre tenue le 2 septembre 1983, avec la coordonnatrice du Comité provincial de coordination de techniques de secrétariat, Mme Victoire Marcheterre, nous formulions la demande de suivre de très près les activités de la coordination. Il fut entendu que nous pourrions assister à titre d'observatrice, à toutes les rencontres au sein du réseau, que nous recevrions en outre toute la documentation destinée aux délégué(e)s à la coordination et que cette dernière nous fournirait toute information jugée pertinente. Ainsi débutait une collaboration qui s'avéra féconde tout au long de l'année.

B. Comité consultatif industriel

Une réunion du Comité consultatif industriel était annoncée les 29 et 30 mars dernier. Nous avons demandé à Edmond Lanthier, professionnel attitré du Service des programmes à la coordination de techniques de secrétariat, la permission d'y assister comme observatrices. Elle nous fut refusée par la DGEC sous prétexte que le comité devait travailler à huis clos. Lors de la rencontre, le 29 mars au matin, les membres du comité acceptaient néanmoins la présence d'observateurs.

---

1. Le régistre des rencontres effectuées, par les auteures se trouve à l'annexe A de ce rapport.

C. Association québécoise des professeurs de techniques de secrétariat du niveau collégial

En outre, suite à la rencontre de septembre avec Mme Victoire Marcheterre et à de fréquents contacts téléphoniques avec Mme Suzanne Groleau-Reid, présidente de l'Association québécoise des professeurs de techniques de secrétariat du niveau collégial, les deux auteures de ce rapport furent invitées à deux rencontres organisées par cette association.

1.3.2 Résultats

Ces rencontres nous ont permis de constater que deux grandes questions ont envahi depuis deux ans tout le champ d'intérêt des professeures de techniques de secrétariat du réseau collégial, soit:

a) le statut de l'option secrétariat au niveau collégial;
b) la révision du programme de techniques de secrétariat.

En effet, depuis novembre 1982, l'existence même de l'option secrétariat au niveau collégial était remise en cause par le Bureau du sous-ministre de l'Éducation. De plus, un mandat de révision du programme de secrétariat était confié, à la fin d'août 1983, à un comité formé de professeures de secrétariat.

Aussi, après un bref rappel historique des faits, nous tenterons de cerner rapidement les enjeux de cette double problématique, pour terminer en ajoutant quelques notes sur le climat qui a prévalu parmi les professeures de techniques de secrétariat.

A. Rappel historique

Voici un bref rappel des faits saillants des deux problématiques qui ont préoccupé tous les professeures de techniques de secrétariat du réseau collégial depuis l'automne 1982.

Novembre 1982 — Mandat du sous-ministre de l'Éducation à un groupe de travail ministériel d'étudier la faisabilité de l'hypothèse selon laquelle les programmes actuels de secrétariat ne devraient être dispensés qu'au niveau secondaire.

Septembre 1983 — Le Comité pédagogique des techniques de secrétariat reçoit un mandat de révision du programme 412.

Novembre 1983
- Demande du Comité ministériel à la DGEC de trouver une hypothèse d'application pour la formation en travail de bureau au collégial.
- A la demande du Comité de révision du programme, première consultation portant sur les grands axes du futur programme de secrétariat et ses objectifs généraux faite auprès des professeures de techniques de secrétariat.

Décembre 1983
- Deuxième consultation auprès de la même instance portant cette fois sur une liste de cours propres aux voies de sortie A et B ainsi que sur une vingtaine d'ébauches de cours.
- Publication par le Bureau du sous-ministre à l'Éducation (B.S.M.) du document Proposition de relance et de renouveau pour la formation en travail de bureau (secrétariat). La consultation demandée par le BSM s'est faite auprès d'intervenants du secondaire et du collégial.

Février 1984 — Dépôt au Service de programmes de la DGEC d'un projet de programme révisé 412 intitulé Bureautique.

Mars 1984 — Recommandations du Comité consultatif industriel de secrétariat - niveau collégial, à l'effet de maintenir au collégial la formation en secrétariat.

Avril 1984 — Remise des mémoires rédigés dans le réseau collégial au mandataire de la DGEC, M. Edmond Lanthier.

Mai 1984
- Prise de position du Conseil des Collèges
- Avis de la Commission des affaires pédagogiques de la Fédération des Cegeps à l'effet de maintenir le programme 412 au niveau collégial et de le réviser en profondeur.
- Remise par le mandataire de la DGEC des résultats de la consultation au B.S.M.

Juin 1984 — Le B.S.M. fera connaître ses orientations à savoir si le secrétariat s'enseignera aux niveaux collégial et secondaire ou seulement au secondaire et fera des recommandations sur l'orientation du programme s'il est maintenu au niveau collégial.

B. Enjeux de cette double problématique

En novembre 1982, le sous-ministre de l'Éducation donnait le mandat à un groupe de travail ministériel d'évaluer l'hypothèse de ne dispenser qu'au niveau secondaire la formation en secrétariat. Depuis, aucun document publié par le Bureau du sous-ministre n'est venu retirer ou confirmer ce mandat. Pourtant, par son document de consultation, le ministère de l'Éducation (1983) exprime par ailleurs le désir d'harmoniser l'enseignement des programmes de secrétariat, en évitant les chevauchements dans les cursus offerts aux niveaux secondaire et collégial. Le ministère de l'Éducation encourage actuellement la création de Secondaire VI et VII professionnel, non seulement en secrétariat mais également dans d'autres disciplines. Que penser de ce climat d'incertitude créé d'une part par les hésitations du ministère de l'Éducation et d'autre part par le temps alloué pour la prise de décision, soit plus de 18 mois? En juin 1984, le Bureau du sous-ministre devra prendre une décision, mais à ce jour, le débat demeure ouvert pour les professeures de techniques de secrétariat.

Par contre, lors de la consultation menée par le BSM, plusieurs intervenants ont déposé des mémoires. Mentionnons dans un premier temps les recommandations de la Commission des affaires pédagogiques de la Fédération des Cegeps (1984) qui sont à l'effet:

a) de maintenir, au niveau collégial, le programme 412 pour répondre à un besoin identifié de formation générale et fondamentale pour le personnel de secrétariat-bureautique polyvalent;

b) de réviser le programme actuel, en le délestant s'il y a lieu des parties par lesquelles il recoupe de façon trop poussée les apprentissages traditionnellement faits au secondaire. Il est non moins essentiel d'adapter le programme aux exigences nouvelles des fonctions de travail en secrétariat-bureautique.

Ajoutons finalement que le Comité consultatif industriel de secrétariat (1984) s'est prononcé dans le même sens, quant au maintien du programme 412 au niveau collégial. Il recommande de plus que le programme révisé Bureautique soit accepté et mis en application dans les collèges en août 1985.

C. Problématique de la nécessité d'une révision de programme

De septembre 1983 à février 1984, le Comité de révision de programme a travaillé à l'élaboration d'un projet de nouveau programme en techniques de secrétariat. Il y a eu deux réunions du sous-comité de la coordination et deux assemblées générales des professeures auxquelles une des deux auteures a assisté. A chacune de ces rencontres, les membres du comité de révision du programme sont intervenues pour faire part de leurs travaux, informer les professeures et enfin leur demander d'entériner le projet de programme Bureautique. A deux reprises durant l'automne 1983, elles ont fait appel à toutes les professeures du réseau pour commenter, enrichir et critiquer leurs ébauches de programme.

Au fur et à mesure que le temps passait, l'écart entre les connaissances acquises par les membres du comité et celles de l'ensemble des professeures du réseau allait grandissant. Ces dernières réalisaient de plus en plus l'écart entre l'ancien programme et celui proposé. Certaines préféraient se fier à l'opinion de leurs collègues en se disant incapables de juger de la pertinence du nouveau programme. D'autres, par contre, auraient préféré une orientation quelque peu différente du projet soumis, c'est-à-dire moins éloignée du programme actuel. Cependant, toutes considéraient qu'il fallait se démarquer du projet de secrétariat de secondaire VI. Cette considération fut déterminante dans leur acceptation d'un changement majeur de programme et dans leur confiance accordée au Comité de révision de programme.

Tant la menace de voir disparaître la discipline du niveau collégial que la nécessité d'élaborer un programme tenant compte de la bureautique ont fait surgir une réaction dynamique manifeste dans une évaluation collective qui a conduit très rapidement à la fondation de l'Association des professeurs de techniques de secrétariat du collégial. Celle-ci créa immédiatement une série de comités dont les mémoires firent connaître au public les positions de l'Association sur les questions de l'heure.

1.4 CONTEXTE DU PERFECTIONNEMENT

Les auteures de ce rapport n'ont ni le pouvoir, ni la responsabilité d'élaborer un programme de perfectionnement des maîtres. Leur rôle se limite à faire une analyse de besoins, à étoffer des propositions de perfectionnement en bureautique pour les professeures de secrétariat, puis, finalement, à transmettre ces propositions aux personnes et organismes principalement concernés.

Cependant, pour que ces propositions soient réalistes, elles doivent tenir compte des politiques et des possibilités québécoises de financement, en matière de perfectionnement.

Cette quatrième section du chapitre I présente donc d'abord les politiques de divers organismes en matière de perfectionnement des adultes et, plus spécifiquement, de perfectionnement des maîtres. Elle indique ensuite les fonds de diverses provenances actuellement disponibles pour fins de perfectionnement de même que les cours de perfectionnement en bureautique offerts par les universités aux professeurs de cegeps.

1.4.1 Politiques face au perfectionnement

Aussi bien les gouvernements fédéral et provincial que la Fédération des cégeps se sont intéressés au perfectionnement. Voyons leurs opinions à ce sujet.

A. Gouvernement fédéral

L'article de la Déclaration universelle des droits de l'homme proclamée par l'Organisation des Nations Unies (O.N.U.) stipule que "toute personne a droit à l'éducation". En 1974, se fondant sur cet énoncé, l'Organisation internationale du travail (OIT) adopte la Convention 140 et la recommandation 148 concernant le congé éducation payé.

Le texte de la Convention définit le congé éducation payé de la façon suivante: "congé accordé à un travailleur à des fins éducatives pour une période déterminée pendant les heures de travail, avec versement de prestations financières adéquates". Les états membres de l'ONU doivent formuler et appliquer une politique visant à promouvoir l'octroi de congé éducation payé à des fins de formation à tous les niveaux d'éducation. La convention reste très générale et souple quant au contenu de la politique d'un pays en matière de congés éducation payés, chaque pays devant établir des méthodes adaptées aux conditions et usages nationaux.

L'adoption de cette Convention eut un grand impact international. Jusqu'ici, environ dix-huit des États membres de l'ONU l'ont ratifiée. Le Canada n'est pas de ce nombre. Cependant, suite à cette convention une Commission d'enquête sur le congé de perfectionnement et la productivité fut constituée à la demande du gouvernement fédéral afin de considérer la question du congé éducation.

En juin 1979, cette commission déposait un rapport recommandant l'adoption, au Canada, d'une politique nationale en matière de congé-éducation ayant pour but d'appuyer le perfectionnement (recyclage) de tous les travailleurs canadiens. Suite à cette première démarche, plusieurs groupes de travail ont préparé des études pour le ministre canadien de l'Emploi et de l'Immigration visant à déterminer l'importance du congé éducation pour la société canadienne et à examiner, notifier et appliquer la Convention 140 de l'OIT.

En juillet 1981, le groupe d'études sur l'évolution du marché du travail présentait un rapport intitulé L'évolution du marché du travail dans les années 1980. Ce rapport recommandait de nouveau l'adoption d'une politique destinée à favoriser l'adaptation du marché du travail à un ensemble de facteurs économiques en constante évolution.

En juillet 1983, le groupe de travail sur le congé de perfectionnement remettait au ministre d'Emploi et Immigration Canada un rapport intitulé

Apprendre à gagner sa vie au Canada. Ce rapport répond d'abord à la question pourquoi maintenant parler de congé éducation? Il présente ensuite les résultats d'une enquête sur l'attitude des principaux secteurs vis-à-vis l'établissement d'un congé de perfectionnement au Canada et propose ensuite un certain nombre de solutions et de mécanismes à l'appui d'une stratégie canadienne d'éducation permanente. Cette étude rend manifeste la volonté du pouvoir fédéral d'investir l'éducation, actuellement sous la juridiction du gouvernement provincial, par le biais du congé éducation.

Finalement, en mars 1984, le Jury consultatif national sur le congé de perfectionnement remettait un rapport, Apprendre un défi pour la vie, fondé sur l'examen du rapport Apprendre à gagner sa vie au Canada et demandant de mettre en oeuvre immédiatement certaines mesures de perfectionnement et d'initier un large débat national sur le congé de perfectionnement. Ce groupe insiste sur l'urgence de la situation pour les progrès économiques et l'avenir de la collectivité canadienne. Il reconnait la nécessité de recycler les travailleurs dont l'emploi est menacé ou dont les compétences risquent de devenir désuètes.

B. Gouvernement provincial

Depuis le début des années 80, le Gouvernement provincial s'est affairé à élaborer une politique globale de l'éducation permanente. Il a aussi travaillé à la formulation d'une politique plus spécifique de la formation et du perfectionnement des maîtres. Les pages suivantes résumeront ces politiques.

Vers une politique québécoise d'éducation permanente

Parallèlement au niveau fédéral, une Commission d'études sur la formation des adultes était constituée au Québec. Ce groupe présentait en février 1982 le rapport Apprendre une action volontaire et responsable énonçant une

politique globale de l'éducation des adultes dans une perspective d'éducation permanente. Ce premier rapport a mené au dépôt d'un projet d'éducation permanente: Un projet d'éducation permanente énoncé d'orientation et plan d'action en éducation des adultes par le Ministre de l'Éducation du Québec, au premier trimestre de 1984. Nous ne retiendrons ici que quelques unes des orientations présentées dans ce projet qu'il nous semble important de considérer dans l'élaboration de modalités de perfectionnement pour les professeures de technique de secrétariat. En voici une brève description.

L'un des objectifs prioritaires du ministère de l'éducation concernant le système d'éducation public, est l'amélioration de l'organisation et des programmes de formation professionnelle. Le gouvernement provincial juge, en effet, important de favoriser la mise à jour des programmes, des équipements et des enseignants face à l'évolution technologique.

L'éducation des adultes, au Québec, s'inspire largement d'une approche éducative "sur mesure". Le gouvernement provincial tient à maintenir et favoriser cette approche qui témoigne d'un souci d'ajustement au caractère propre de la population adulte et place l'étudiant au coeur même de l'activité éducative. On désire ainsi permettre à l'adulte engagé dans un cheminement de formation de participer à la détermination de ses besoins éducatifs, à la définition de ses objectifs de formation et au choix des moyens à mettre en oeuvre pour la réalisation de son projet.

Le document cité plus haut s'attarde également à la question de la reconnaissance des acquis. Le gouvernement veut éviter d'imposer aux étudiants adultes le réapprentissage à l'école, au collège ou à l'université de ce qu'ils savent déjà. Le projet annonce la future mise en place de mécanismes et d'instruments d'évaluation, pour assurer aux étudiants adultes une reconnaissance scolaire de leurs acquis, qu'ils proviennent d'un cheminement scolaire ou autodidacte.

Le projet favorise également la pluralité des lieux de formation. Il convient de la nécessité de ne pas limiter les ressources éducatives du système scolaire établi mais de reconnaître la mission éducative de milieux aussi variés que la famille, la vie de quartier, les médias, le milieu de travail et l'engagement social.

Par ailleurs, le gouvernement assigne au ministère de la Main d'oeuvre et de la Sécurité du revenu et à ses réseaux, la tâche de développer la formation en entreprise. Il incite à préconiser la formation en entreprise pour le perfectionnement des enseignants de la formation professionnelle, afin de permettre à ceux-ci de profiter des équipements et du savoir faire de l'entreprise, de les rapprocher du marché du travail en constante évolution et de les mettre en contact avec les technologies et procédés les plus récents.

Finalement, ce projet promouvoit le principe de formation en alternance entre temps d'étude et temps de travail afin de permettre une meilleure intégragion de la théorie et de la pratique et de rapprocher efficacement la logique de la formation de celle de la production. "Les projets de formation en alternance qui présenteront des garanties de qualité seront soutenus par le ministère de la Main d'oeuvre et de la Sécurité du revenu, en collaboration avec les organismes et établissements d'enseignement, ainsi qu'avec les entreprises" (1982, p. 55-56).

Aussi, en conclusion, peut-on dire qu'en matière d'éducation permanente, les gouvernements provincial et fédéral sont conscients de la nécessité pour les travailleurs de se recycler pour faire face aux nouvelles exigences de la société et souhaitent leur apporter un appui en ce sens. Cependant, les deux paliers de gouvernement en sont actuellement à l'énoncé de principes plutôt qu'à l'adoption de moyens concrets d'action et de soutien de ces principes.

Vers une politique québécoise du perfectionnement des maîtres

Dans un discours prononcé, le 5 mars 1981, le ministre de l'Éducation formulait les Premiers éléments d'une politique de formation et du perfectionnement des maîtres. Il y définissait les responsabilités et rôles des divers partenaires à ce chapitre. Plus récemment, en juin 1983, le ministère de l'Éducation soumettait aux principaux responsables et agents de l'Éducation, sous forme de cinq fiches de discussion, un certain nombre de propositions sur "les aspects majeurs de l'organisation de la formation et du perfectionnement des enseignants du primaire et du secondaire". (1983, p. I-1)

La première fiche rappelle d'abord les premiers jalons de politique, posés dans les Premiers éléments d'une politique de mars 1981 - soit la conception gouvernementale des responsabilités et rôles des divers partenaires (MEQ, universités, autorités scolaires locales, associations professionnelles et syndicales, comité de la formation des enseignants, conseil des universités). Elle présente ensuite quelques éléments de l'état de cette question, par un rappel des pratiques actuelles et des conceptions émises sur le sujet par les organismes suivants: la Commission d'étude sur les université, la Commission d'étude sur la formation des adultes, le Conseil des université et l'Office des professions. Par le biais d'une revue des écrits en fiche V de ce document, elle prend appui sur quelques données importantes dont: a) le taux de participation des enseignants aux activités de perfectionnement; b) l'appui financier de l'État au perfectionnement; c) l'effet du perfectionnement sur la scolarité et, conséquemment, sur la rémunération; d) l'appréciation par les enseignants des programmes de perfectionnement et e) les changements souhaités par les enseignants dans les programmes. Le ministère rappelle enfin les orientations générales déjà engagées quant au perfectionnement des enseignants.

Il livre en outre une définition des concepts d'éducation permanente, de formation professionnelle continue et fixe la terminologie et les concepts de mise à jour, de réorientation, de rattrapage et de recyclage. Ce dernier est entendu soit comme "le supplément de formation qu'exigent des changements d'une certaine importance tels que l'adoption de nouvelles méthodes, de nouveaux

programmes ou une modification de l'affectation d'un enseignant", soit comme activité destinée "à approfondir des connaisances ou à acquérir des habiletés sans impliquer un changement de fonction mais pouvant convenir à un changement de tâches". (1983, V-30)

Il ouvre également une nouvelle voie d'activités d'apprentissage qui relierait la recherche au perfectionnement. Le Comité d'étude de la formation et du perfectionnement des enseignants déclare que:

> "actuellement lorsqu'on parle de perfectionnement crédité on ne songe guère qu'à des cours. Nous pensons que la recherche devrait dorénavant constituer une des voies organisées du perfectionnement des enseignants" (p. I-41).

Le rapport du Comité pédagogique interdisciplinaire du Québec fait également une recommandation en ce sens.

Enfin, le Ministère conclut que "les données considérées et les orientations engagées montrent assez dans quelle direction il faut agir et quelles activités de perfectionnement sont à promouvoir" (1983, p. V-45). Plus concrètement, il soumet alors pour fins de débat une série de propositions intitulées Voies de développement, regroupées sous les trois chefs suivants: les mécanismes, le financement et les incitations susceptibles de favoriser le mieux le perfectionnement des enseignants.

Certes dans ce document, c'est la formation des enseignants des niveaux primaire et secondaire qui est prise en considération. Mais l'on peut penser que, comme l'affirme le document lui-même, "dans le prolongement des mêmes orientations générales, d'autres propositions sont en voie d'élaboration quant à la formation initiale et continue... des enseignants du collégial..." (1983, p. i)

En mai 1984, nous adressions à M. Louis Gendreau, de la Direction générale de l'enseignement collégial, une lettre de demande d'informations concernant les politiques de perfectionnement élaborées par son organisme (annexe B).

Nous n'avons, jusqu'à ce jour, reçu aucune réponse, ce qui peut laisser supposer qu'aucune politique à cet effet n'existe actuellement.

D'ici peu, le ministère de l'Éducation devrait donc formuler, pour le niveau collégial, des propositions inspirées des mêmes principes "afin d'arrêter finalement les dispositions les plus susceptibles de favoriser la prise en charge raffermie et renouvelée de la formation initiale et continue des enseignants par tous ses responsables et ses agents". (1983, p. i)

C. La Fédération des cégeps

Quant à la Fédération des cégeps, elle s'intéresse depuis peu, non seulement à une politique d'éducation des adultes, mais aussi à la reconnaissance des acquis de formation.

Politique d'éducation des adultes

Les 9 et 10 mai 1984, les ministères québécois de l'Éducation, de la Main d'oeuvre et de la Sécurité du Revenu ainsi que celui de la Condition féminine, ont convoqué les principaux intervenants en matière de formation des adultes à une première rencontre de consultation. L'objectif de cette rencontre était de faire connaître les principaux enjeux de la politique ministérielle et de recueillir les réactions des principaux intervenants concernés.

La Fédération des cégeps a fait valoir son accord sur les principaux enjeux de la politique gouvernementale, notamment:

- "Sur la volonté d'intégrer des intervenants multiples en un système orienté vers l'éducation permanente;
- sur la priorité clairement établie en faveur d'une formation qualifiante centrée sur le développement de la main d'oeuvre;

- sur la multiplicité reconnue des formes qui incarnent l'accessibilité et;
- sur la responsabilité des individus et des groupes" (Fédération des cegeps, 1984).

Elle a, par ailleurs, fait connaître ses interrogations et inquiétudes concernant les modalités de sa propre contribution à la formation des adultes et n'a recueilli que bien peu d'éclaircissements sur les mécanismes réels d'application de la politique ministérielle.

Reconnaissance des acquis de formation

Le dossier de la reconnaissance des acquis est encore bien jeune, mais est très actif dans les collèges et à la Fédération des cégeps.

Quatre projets étaient en cours de réalisation, à l'hiver 1984, dans différents collèges du Québec (St-Félicien, Vieux-Montréal, Edouard Montpetit, John Abott), visant l'élaboration d'un instrument d'évaluation des acquis dans un secteur déterminé ou l'analyse des acquis d'une certaine population.

Un premier colloque québécois sur la reconnaissance des acquis a été tenu en mai 1984.

A la fin de juin 1984, quatre représentants des collèges et de la Fédération des cégeps doivent se rendre en mission aux États-Unis pour se familiariser avec les réalisations américaines en matière de reconnaissance des acquis expérientiels et identifier les ressources pouvant être utiles à l'implantation et au développement d'un système de reconnaissance des acquis de formation au collégial.

1.4.2 Fonds de financement pour fins de perfectionnement

Lorsqu'on s'intéresse à du perfectionnement, il importe aussi de savoir quels fonds seront disponibles pour favoriser cette démarche.

Aussi, nous avons adressé une demande d'information quant aux politiques de perfectionnement et fonds de financement auprès de divers organismes tels: D.G.E.C., Bureau des stages, Association des collèges communautaires du Canada, ministère de la Main-d'oeuvre et de la Sécurité du revenu, Centrale des Enseignants du Québec (C.E.Q.), Fédération des enseignants et enseignantes du Québec (FEEC), Fédération nationale des enseignants et enseignantes de cegep (FNEQ) (un exemplaire de la lettre et la liste d'envoi se trouvent à l'annexe E).

A. Demande d'information

Voici, en bref, les réponses reçues, soit celles de la C.E.Q., de la Fédération des enseignants et enseignantes de cegep (FEEC) et du ministère de la Main-d'oeuvre et de la Sécurité du revenu.

Centrale de l'enseignement du Québec

Mme Danièle Pinsonneault agent d'information, nous souligne qu'actuellement la C.E.Q. cherche à définir les impacts de l'introduction de la micro-informatique sur les divers personnels ainsi que leurs besoins en formation et en recyclage. Quant à une mise à jour spécifique des professeures de secrétariat, elle nous indique qu'il n'existe actuellement à la C.E.Q. aucune politique ni fonds de financement à cet effet.

Fédération des enseignants de cegep

Mme Nicole Fortin, conseillère syndicale à la FEEC mentionne qu'au dernier congrès de cette fédération, les membres ont réclamé qu'un fonds de recy-

clage soit institué par le ministère et que le recyclage se fasse sur le temps de travail.

Sommes toutes, les centrales syndicales ne possèdent aucun fonds de financement aux fins de recyclage. Le Congrès de la FEEC se prononce pour sa part en faveur d'une demande auprès du Ministère de l'Éducation à cet effet.

Ministère de la Main-d'oeuvre et de la Sécurité du revenu

Mme Michèle Jean, sous-ministre adjointe (secteur de la formation professionnelle), nous informe que le ministère de la Main-d'oeuvre et de la Sécurité du revenu n'a pas l'intention d'intervenir directement dans ce dossier laissant au ministère concerné, en l'occurence, le ministère de l'Éducation, la responsabilité de la formation de son personnel.

B. Consultation de documents

Par contre, la D.G.E.C. a deux programmes de subventions qui s'adressent aux professeurs de l'enseignement professionnel: l'un subventionne des études à temps partiel et l'autre des stages dans l'entreprise. Voici les points saillants de ces programmes.[1]

Programme de subventions aux professeurs de l'enseignement professionnel pour des études à temps partiel

Le programme de perfectionnement des professeurs de techniques de secrétariat répond (quant au contenu théorique) aux critères de la Direction des

---

1. Tiré d'un document émis par la DGEC et circulant dans tous les collèges.

effectifs et des conditions de travail (DECT) qui vise le "perfectionnement technique pertinent à leur spécialisation et en vigueur dans un établissement reconnu". Par contre, on ne sait si le financement de ce programme sera suffisant pour couvrir tous les besoins du réseau collégial. D'autre part, il faut que la DECT reconnaisse la pertinence du projet de perfectionnement du professeur et que les autorités du collège y adhèrent. Il nous semble que ce programme vise davantage une démarche individuelle que collective, dimension qui nous préoccupe actuellement.

Programme de stages en entreprise à l'intention
des professeurs de l'enseignement professionnel

L'objectif de ce programme est de permettre aux professeurs de l'enseignement professionnel de se tenir au courant de l'évolution des techniques industrielles. Il y a trois types de stage: le stage d'observation, de participation et celui de recherche didactique. Cette formule de stage n'accorde aucune unité universitaire à ceux qui y participent. De plus, il est souhaitable qu'une période de cinq ans s'écoule entre chaque stage. Le mode de financement est adéquat. Ce fonds de financement sera-t-il suffisant pour satisfaire à la demande?

1.4.3 Cours offerts aux professeur(e)s de cégep par les universités

A) Universités américaines

Afin de connaître les possibilités de recyclage en bureautique offertes par les universités américaines, aux professeures de techniques de secrétariat, une lettre circulaire fut envoyée à un grand nombre de ces universités. Le paragraphe suivant résume les réponses obtenues.

Tout d'abord, certains collèges et universités n'offrent aucun programme de formation des maîtres. D'autres sont en processus d'évaluation de ce

cursus, prévoyant un changement majeur d'ici deux ans. Certains établissements prônent les séminaires et ateliers de perfectionnement d'été, couplés à quelques jours d'activités pédagogiques. Selon eux cette formule dispense une mise à jour suffisante aux professeures. Mankato State University a intégré, pour les années 83-84 et 84-85, deux jours par mois de perfectionnement pour les professeures, afin de leur permettre de maîtriser l'usage de divers logiciels tel: traitement de textes, courrier électronique, archivage électronique, agenda et graphisme. Seule l'University Wisconsin-Eau Claire a conçu en fonction des nouvelles technologies un programme de formation initiale et de recyclage pour les maîtres. Ce programme sera en vigueur en septembre 1984 (une copie de la lettre envoyée aux universités américaines se trouve à l'annexe C et une copie du programme de l'university Wisconsin à l'annexe I).

B. Universités québécoises

Une demande semblable à celle adressée aux université américaines fut aussi transmise à toutes les universités québécoises. Voici les résultats obtenus. L'Université Concordia n'a pas le mandat de la formation des maîtres. L'université Laval ne songe pas, pour le moment, à un projet de programme de perfectionnement en bureautique pour les professeures de secrétariat du niveau collégial. M. Pierre-Yves Paradis, directeur du Service des études de premier cycle de l'Université du Québec, nous informe qu'aucune constituante ne songe, dans l'immédiat, à implanter un programme particulier en bureautique, orienté vers le perfectionnement des professeures du niveau collégial. La seule avenue qu'il suggère est de laisser l'initiative à l'enseignant de regrouper, sous forme de modules de 9 à 15 crédits, les cours pertinents déjà existants.

Deux universités manifestent l'intention de développer une formation de perfectionnement en bureautique pour les professeures de secrétariat du niveau collégial: l'Université de Montréal et l'université de Sherbrooke.

Université de Montréal

Dès 1983, suite à une analyse de besoins auprès des commissions scolaires, l'université de Montréal a conçu, pour fins de consultation, un programme de certificat en bureautique de 30 crédits. La version finale, datée d'avril 1984, a évolué quleque peu depuis la consultation quant au contenu de cours offerts: - l'aspect didactique y est beaucoup plus présent.

Cependant, il nous est difficile de juger, d'après les courtes descriptions de cours, de la pertinence de leurs contenus par rapport à la liste d'habiletés et connaissance nouvelles requises par les experts décrites à la page 24. Les thèmes de cours se situent néanmoins dans le champ de développement du futur programme de secrétariat. Par contre, plusieurs éléments du programme Bureautique n'y apparaissent pas comme le concept OASIS, la supervision, l'approche andragogique nécessaire aux formateurs, le graphisme, les bases et banques de données, etc. Nous ignorons également si les professeures devront chercher une formation préalable de laboratoire pour apprendre l'usage et la manipulation de ces nouveaux outils.

En outre, au niveau de la gestion du programme ce certificat conserve les particularités suivantes:

- certificat de 1er cycle;
- certificat formé de trois micro-programmes dont chacun aborde une technologie différente sous l'angle de formation fondamentale, de la mise à jour, de la didactique et de la perspective psycho-sociale;
- formation de base assurée par au moins quatre cours obligatoires;
- certificat qui s'offrirait à Montréal, Québec, Rimouski s'il est accepté par le Conseil de l'Université;
- certificat qui vise une formation approfondie, touchant autant la compréhension que l'exécution des tâches nouvelles et permet ainsi aux professeures d'acquérir les connaissances et habiletés nécessaires pour l'enseignement de la bureautique au collégial;

- certificat conçu, dans un premier temps, pour des enseignants de niveau secondaire et adapté par la suite à une demande de la coordination provinciale de techniques de secrétariat faite le 5 avril 1984.
- certificat de 1er cycle de 30 crédits;
- souplesse de la formule des micro-programmes qui permet un choix de formation un peu plus spécialisée ou polyvalente tout en assurant avec les cours obligatoires la formation de base;
- accès à un diplôme universitaire;
- possibilité d'un cours de résolution de problèmes;
- apport de didactique et approche socio-technique.

Le tout se présente selon une approche de type traditionnel. La lecture de la documentation ne nous a pas permis de préciser le niveau du certificat: soit de 1er cycle ou de 2e cycle; il faudrait articuler le cheminement de maîtrise, s'il y a lieu. Mais, selon nous, ce certificat se dégage davantage comme en étant un de 1er cycle formant un ensemble très structuré à l'intérieur duquel la professeure pourrait se permettre quelques choix.

L'adhésion à ce programme obligerait un très grand nombre de professeures à se déplacer pour parfaire leur formation, chose plus facile en mai-juin que durant les sessions d'enseignement. Pour conclure, il nous semble que le contenu de ce certificat peut être d'un apport certain pour les professeures de techniques de secrétariat mais que sa gestion soulèvera sans doute quelques difficultés (Vous trouverez copie de ce programme à l'annexe K).

Université de Sherbrooke

L'Université de Sherbrooke est fortement implantée dans le réseau des cegeps par le biais de Performa. Actuellement une trentaine de cegeps adhèrent à ce programme, il permet une formation didactique centrée sur les besoins des professeurs. Cette université entend proposer un nouveau programme intitulé

diplôme en enseignement collégial et maîtrise professionnelle en enseignement collégial de deuxième cycle (en continuité) pour répondre entre autres aux besoins de perfectionnement des professeures de techniques de secrétariat. Ce programme devrait vraisemblablement débuter dans le réseau dès janvier 1985. Selon l'hypothèse de travail à l'étude, trois modules le constituent: un premier module disciplinaire de 20 crédits qui, le cas échéant, peut mener à l'obtention d'une attestation dans la discipline; un deuxième module de 10 crédits en didactique qui, s'ajoutant au premier module, constitue le diplôme en bureautique; un troisième module de 15 crédits qui, axé sur la recherche, mène à l'obtention d'une maîtrise professionnelle en enseignement collégial. Nous ne disposons pas, pour le moment, du cursus de ce programme, il nous est donc impossible d'évaluer le contenu des cours qu'il offrira. Par contre, nous connaissons les particularités suivantes du modèle Performa, modèle que les responsables de la formation désirent appliquer à ce nouveau programme: accessibilité, rythme personnel de progression, perfectionnement autonome, analyse des besoins, participation des enseignants.

Ces éléments nous permettent de croire que les responsables de ce nouveau programme prendront en considération les besoins des professeurs de techniques de secrétariat. De plus, le programme CPEC confère à cette université une expertise en didactique de l'enseignement collégial. Soulignons en outre, quelques points forts de ce projet:

- modularité du programme soit attestation, diplôme ou maîtrise;
- souplesse de la formule proposée;
- accès à un diplôme universitaire de deuxième cycle;
- accessibilité à la formation grâce au réseau de répondants Performa déjà intégré à la vie de plusieurs collèges;
- approche andragogique;
- approche coopérative favorisant stage et théorie.

En somme, un programme présentant bon nombre de caractéristiques intéressantes mais dont toute une partie nous échappe, soit son contenu.

RÉSUMÉ

En faisant le tour de la question à ce niveau de la recherche, nous pouvons constater que la société québécoise suit d'assez près le mouvement technologique américain en matière de bureautique. Les théoriciens américains prévoient une modification profonde de la tâche de la secrétaire administrative; les praticiens par contre, voient le mouvement d'implantation de la bureautique sur un plus grand nombre d'années. Bien qu'au Canada comme aux États-Unis l'intégration des systèmes de gestion est le but ultime de la bureautique, la plupart des entreprises en sont encore aux étapes intermédiaires.

Dès maintenant, un fait est certain: la bureautique pour les années 80 conduit à l'instauration dans l'entreprise d'un réseau reliant entre elles les différentes technologies du bureau. Seront alors nécessairement modifiés l'ensemble des activités du bureau.

Il reste encore à évaluer les conséquences d'un tel phénomène sur tous les postes de la catégorie du soutien administratif notamment en ce qui a trait à la classification, les normes de sélection, l'utilisation des examens de niveau d'entrée, le perfectionnement, les plans de carrière comme l'a signalé le rapport de la Commission de la fonction publique du Canada après une expérience de cinq ans d'implantation de la bureautique.

Plus précisément, quels sont les impacts sur la tâche de la secrétaire de l'implantation de la bureautique? Les experts annoncent un gain de temps et une simplification de la tâche du fait de l'allègement des tâches répétitives. Complexification également de la tâche car d'une part l'usage d'un système intégré d'information exigera de la secrétaire une compréhension des processus informatiques et administratifs; d'autre part, elle devra assumer des activités nouvelles: prise en charge du processus complet de la gestion des documents et gestion plus intensive de la charge de travail. Elle jouera un rôle important au niveau des télécommunications, recherche d'information en prévision des réunions, rapports et séminaires de gestion, production d'une variété de documents administratifs, embauche du personnel clérical, participation à l'achat

d'équipements. Il y a aussi possibilité d'une addition de responsabilités si un gestionnaire, à l'occasion de l'implantation d'un réseau d'information, lui délègue une part de ses tâches au niveau du processus administratif. Ainsi, elle pourrait se joindre à un groupe de travail, prendrait en charge tous les échanges d'information autant au niveau des supports logistiques que de la rédaction de textes, leur mise en page et leur publication. Elle en viendra alors à jouer les rôles de coordonnatrice des communications et de l'organisation du bureau, de personne-ressource pour le champ de l'information, de gérante des supports logistiques. Une majorité d'experts entrevoient en plus de cette augmentation de responsabilités un enrichissement de la tâche. Accédant au même niveau d'information que les gestionnaire, la secrétaire administrative sera en situation favorable pour jouer un rôle important dans la prise de décision.

En somme, si des tâches actuelles de la secrétaire perdureront malgré la réorganisation du bureau vers un réseau intégré d'information, il est assuré que la tâche de la secrétaire évoluera davantage dans les prochaines dix années que dans les cinquante dernières années.

Il va sans dire que le Collège, pour être à même de répondre aux besoins de l'élève et de l'entreprise, devra apprivoiser la bureautique. Il est déjà assuré, comme le disent les experts, qu'un certain contenu sera maintenu malgré l'implantation de la bureautique. Mais en raison des nouvelles habiletés et connaissances requises inventoriées, répertoriées dans notre liste établie grâce à notre analyse de la littérature existante sur la bureautique, il est assuré que le contenu du programme de techniques de secrétariat de niveau collégial est destiné à être modifié en profondeur dans les plus brefs délais. La proposition québécoise d'un programme révisé recoupe les axes essentiels de formation soulignés par les experts. Il suffirait d'assurer un meilleur équilibre des contenus, d'éliminer un ou deux cours et de leur substituer des thèmes recommandés par les experts pour constituer un programme qui réponde aux besoins de l'entreprise.

Dans le contexte actuel, nous sommes assurés que le Service des Programmes, suite à la consultation d'avril dernier, tiendra compte de quelques-uns des commentaires exprimés à cette occasion. Il est à prévoir que des modifications seront apportées au projet de programme soumis par le Comité de révision. Ignorant la teneur du programme définitif, à la lumière des avis des experts et du projet du programme Bureautique, nous affirmons que la tâche du professeur sera modifiée d'une façon importante vu que les contenus de plusieurs cours nouveaux sont fort éloignés du programme actuellement dispensé. Comme la tâche du professeur se situe dans un processus aux multiples fonctions interreliées et interactives aussi bien de niveau cognitif, méthodologique qu'opérationnel, nous ne pouvons prévoir maintenant les impacts de l'enseignement de la bureautique sur les méthodes et les approches pédagogiques ainsi que sur le contrôle des résultats d'apprentissage.

La remise en question de l'existence de la discipline par le Bureau du sous-ministre de l'Éducation suscite encore un climat d'insécurité et d'incertitude. Par ailleurs, la Commission des affaires pédagogiques de la Fédération des cegeps et le Comité consultatif industriel de secrétariat favorisent le maintien de la discipline au niveau collégial et recommandent un programme révisé tenant compte des exigences nouvelles des fonctions de travail en secrétariat-bureautique.

Un nouveau programme oblige donc les maîtres au perfectionnement. Mais si pour l'OIT la formule idéale et privilégiée est le recyclage sous forme du congé éducation payé, les gouvernements fédéral et provincial préoccupés des besoins des travailleurs face aux mutations de l'entreprise en sont actuellement davantage à l'énoncé de principes qu'à l'adoption de moyens concrets d'action et de soutien de ces principes.

Le dernier énoncé de politique québécoise, bien que soulignant l'importance de la mise à jour des enseignants face à l'évolution technologique, s'arrête aux projets de formation en alternance entre temps d'étude et temps de travail. Pour les enseignants, le MEQ jusqu'ici n'a pour fin de débats qu'avancé un certain nombre de propositions pour le perfectionnement des enseignants du primaire et du secondaire. Les propositions pour le niveau collégial sont encore à venir.

CHAPITRE II

L'ENQUÊTE

Une partie de cette recherche a été consacrée à l'identification des besoins des professeures de secrétariat du réseau collégial face au perfectionnement en bureautique. Nous désirons proposer des modalités de perfectionnement qui correspondent le mieux possible aux particularités de cette population. Ce chapitre présente les données concernant l'enquête menée auprès des professeures de secrétariat afin de recueillir certaines informations nécessaires à l'élaboration de modalités de perfectionnement en bureautique. Il aborde d'abord quelques considérations méthodologiques puis présente les résultats obtenus et finalement, les analyses effectuées avec ces résultats.

2.1 MÉTHODOLOGIE

Cette section traite de quelques considérations méthodologiques sur l'enquête. La première partie présente la population visée par l'enquête et la deuxième, l'instrument utilisé: un questionnaire. En plus de décrire brièvement celui-ci, la deuxième partie indique les éléments qui ont conduit à ce choix et les procédures prises pour en valider le contenu. Finalement, la troisième et dernière partie précise quelques aspects reliés à la cueillette des données.

2.1.1 Population et échantillon

La population visée par cette enquête est constituée de l'ensemble des professeures de secrétariat du réseau collégial québécois. Elle comprend celles des collèges privés et publics, anglophones comme francophones, de milieux ruraux et urbains, soit au total 251 personnes.

Vu la petite taille de la population concernée et vu aussi les différences inhérentes à la localisation des collèges en milieux ruraux ou urbains, nous avons choisi de ne pas échantillonner. Cette procédure permet d'estimer avec précision les caractéristiques de la population étudiée et assure la

validité externe des résultats de l'enquête, sous réserve du taux de répondants.

2.1.2 Instrument utilisé

A. Type d'instrument

Avant de nous lancer dans l'élaboration de questions, nous avons dû nous pencher sur deux aspects à la base des stratégies de recherche: le choix de la méthode de collecte des données (entrevues directes, entrevues téléphoniques, questionnaires expédiés par la poste, ...) et le type de questions: ouvertes ou fermées.

Nous avons opté pour un questionnaire que la répondante reçoit par la poste et remplit elle-même. Le principal avantage de cette méthode est qu'elle réduit considérablement les coût d'opération. Rappelons que les personnes visées par l'enquête sont dispersées dans toute la province de Québec. Se déplacer auprès de chacune d'elles ou même les rejoindre par appel téléphonique interurbain aurait occasionné de grandes dépenses. Ce choix nous a permis également de sauver beaucoup de temps; nous avons pu ainsi contacter en même temps les 251 personnes visées. Cependant, avec ce type d'instrument, on obtient habituellement un taux de réponse plus faible qu'avec une entrevue directe ou téléphonique. Mais nous estimions que les professeures de secrétariat accordaient un très grand intérêt au sujet de l'enquête, ce qui pouvait, selon nous, augmenter beaucoup les chances d'obtenir un taux élevé de réponses.

Après avoir arrêté ce choix, nous avons décidé d'élaborer un questionnaire de type fermé, dans lequel chaque question présente un éventail de réponses que la répondante doit considérer et parmi lesquelles elle doit en choisir une. Il est sûrement plus facile et plus rapide pour la répondante de

sélectionner la réponse qui lui convient le mieux plutôt que d'en formuler une. Il faut néanmoins que les choix de réponses offerts soient très pertinents. Cette option nous permet également de recueillir des données comparables d'un individu à l'autre et facilite grandement leur codification et leur analyse.

B. Description du questionnaire

Le questionnaire est composé de quatre sections et le tableau 4 (p. 84) donne une vue d'ensemble du contenu. Nous présentons ici une brève description des objectifs et de la forme de chaque section. Une copie du questionnaire se trouve à l'annexe F.

Première section

La première section, VOS OPINIONS FACE A LA BUREAUTIQUE, vise à connaître les sentiments des professeures de secrétariat du réseau collégial face à la bureautique et face au perfectionnement en bureautique. Elle est constituée de 32 énoncés pour chacun desquels la répondante doit situer son niveau d'accord ou de désaccord sur une échelle Likert à cinq paliers (1 = tout à fait en désaccord, 2 = plutôt en désaccord, 3 = indécis-ne sait pas, 4 = plutôt d'accord, 5 = tout à fait d'accord). Une suggestion de Sudman et Bradburn (1982) nous incite à utiliser la catégorie "indécis-ne sait pas" comme point milieu de l'échelle. Afin d'éviter un patron de réponse automatique, la moitié des items sont formulés négativement.

Deuxième section

Cette section, VOS INTÉRÊTS POUR LA BUREAUTIQUE, se subdivise en trois sous-sections. Chacune, par un indice différent, vise l'identification du niveau d'intérêt des répondantes pour la bureautique.

Tableau 4
Structure du questionnaire

Section I : OPINIONS FACE A LA BUREAUTIQUE

Section II : INTÉRÊTS POUR LA BUREAUTIQUE

2.1 outils de la bureautique
2.2 activités accomplies
2.3 applications de la bureautique

Section III: BESOINS DE PERFECTIONNEMENT EN BUREAUTIQUE

- ampleur des besoins
- nombre de crédits
- degré d'urgence
- niveaux de formation
- contenu
- modalités d'enseignement
- durée
- endroit
- moment
- clientèle
- commentaires personnels

Section IV : DONNÉES SOCIO-DÉMOGRAPHIQUES

- âge
- langue maternelle
- scolarité
- expérience de travail
- autonomie du département de secrétariat
- implication professionnelle

La sous-section 2.1, LES OUTILS DE LA BUREAUTIQUE, a pour objet d'établir le degré de familiarité de la répondante avec certains outils de la bureautique. Dix outils sont énumérés et la répondante doit indiquer le degré de connaissance qu'elle a de chacun sur une échelle à 7 niveaux allant de "je ne le connais pas" à "je pourrais le présenter dans un cours pratique". Pour vérifier le soin et la franchise apportés aux réponses, un outil fictif a été glissé dans la liste: l'item 7, le vidéo-fréquence.

La deuxième sous-section, LES ACTIVITÉS ACCOMPLIES, vise à connaître le degré de participation dans le passé à des activités de perfectionnement en bureautique. Une liste de sept types d'activités est accolée à une échelle graduée permettant à la répondante d'indiquer combien de fois elle a accompli chaque activité. Un espace libre est réservé pour compléter la liste au besoin. Cette sous-section comprend aussi une question à choix multiples visant à déterminer le moment où a eu lieu la première activité accomplie en vue de s'initier à la bureautique.

Enfin la troisième et dernière sous-section, LES APPLICATIONS DE LA BUREAUTIQUE, a pour but d'évaluer le degré de connaissance des applications de la bureautique. Cette sous-section comporte 10 affirmations que la répondante doit qualifier de vraies ou fausses en spécifiant le degré de certitude de sa réponse.

Troisième section

La section III, VOS BESOINS DE PERFECTIONNEMENT EN BUREAUTIQUE, a pour but de cerner les souhaits des professeures quant au perfectionnement en bureautique.

Elle est constituée de 10 questions concernant l'ampleur de leurs besoins, le nombre de crédits désirés, l'urgence ressentie, le niveau de forma-

tion souhaité, l'importance relative des différents aspects du contenu, les modalités d'enseignement, la durée du perfectionnement, l'endroit et le moment où il aurait lieu et, enfin, la clientèle à laquelle il devrait s'adresser. Pour trois de ces questions (nombre de crédits, importance relative de différents éléments de contenu et durée) la répondante doit inscrire le nombre correspondant à ses souhaits. Pour les sept autres, elle doit choisir et parfois ordonner, une ou plusieurs réponses parmi un choix fermé qui lui est offert.

Cette partie du questionnaire comprend aussi un espace où la répondante est invitée à inscrire tout commentaire ou observation utiles à l'élaboration de modalités de perfectionnement en bureautique.

Quatrième section

Enfin la quatrième et dernière section, DONNÉES SOCIO-DÉMOGRAPHIQUES, vise par 10 questions fermées à recueillir quelques informations objectives sur les répondantes (âge, scolarité, expérience de travail, ...) dans le but de les mettre en relation avec les autres sections du questionnaire.

C. Validation du contenu

Dans un questionnaire de type fermé, il est particulièrement important de s'assurer de la pertinence et de l'exhaustivité des choix de réponses offerts. La validation du contenu de ce questionnaire s'est effectuée en deux temps.

Nous avons d'abord voulu vérifier la pertinence théorique des items retenus. Pour cela, nous avons rencontré un groupe de cinq experts en bureautique, provenant soit de l'entreprise ou des milieux universitaire et

collégial[1]. Lors d'une entrevue de groupe semi-structurée nous avons recueilli les commentaires de chacun sur la pertinence, l'exhaustivité et l'accessibilité de la formulation et de la présentation de la première version du questionnaire.

Après avoir révisé le questionnaire à la lumière de cette consultation, nous avons finalement voulu vérifier s'il était bien adapté à la population visée. Nous avons donc réalisé deux entrevues semi-structurées regroupant chacune trois professeures de secrétariat de cégeps de la région montréalaise. Celles-ci étaient invitées à donner leur avis sur le questionnaire et à évaluer la pertinence du contenu, son degré de difficulté, la clarté de la formulation et la qualité de la présentation de chacune de ses parties.

Ces deux procédures ont servi à déterminer la structure finale du questionnaire ainsi que les différents choix de réponses possibles.

2.1.3 Cueillette des données

Afin de s'assurer d'un très haut taux de participation, quelque temps avant l'envoi des questionnaires, la coordonnatrice du réseau provincial de secrétariat a avisé par écrit toutes les professeures concernées, de la tenue de l'enquête et de son importance. Les copies du questionnaire ont également été expédiées au domicile de chacune, pour éviter qu'elles ne demeurent enfouies et oubliées parmi les "paperasses" usuelles du travail.

Au total, 251 questionnaires furent postés. De ce nombre, 161 copies duement remplies (soit 64% des envois) sont parvenues à l'équipe de recherche. Ce taux de réponses est amplement suffisant pour nous permettre d'estimer les paramètres de la population avec une marge d'erreur négligeable.

---

1. Les noms, fonction et lieu de travail de ces personnes se trouvent dans l'annexe G.

Aucune donnée ne nous permet de préciser si ces questionnaires proviennent de professeures de collèges privés ou publics, anglophones ou francophones. Cependant, une question de la partie socio-démographique du questionnaire rend possible l'identification de la localisation du collège de la répondante, dans un grand ou un petit centre urbain. Nous reviendrons sur cet aspect lors de la présentation des résultats.

2.2 RÉSULTATS

Cette partie du rapport comprend la présentation des résultats bruts de chacun des items des quatre sections du questionnaire.

2.2.1 Opinions face à la bureautique

Nous allons présenter les données recueillies sur l'attitude et sur les opinions des professeures de secrétariat du réseau collégial face à la bureautique. Nous employons le terme attitude lorsque l'on considère globalement les réponses aux différents items de la section I regroupées en un seul score. Nous utilisons le terme opinion lorsque l'on considère les réponses à chaque item prises individuellement. Cette partie examine d'abord les scores globaux d'attitude face à la bureautique puis les résultats aux 32 items d'opinions sur la bureautique.

Score global

Notre but principal dans cette section du questionnaire était d'arriver à faire une synthèse des réponses aux 32 questions afin d'obtenir un score global de l'attitude des professeures de secrétariat du réseau collégial face à la bureautique.

Nous avons donc procédé à une analyse factorielle des réponses aux 32 questions. Cette analyse nous a incité à éliminer du score global 10 items dont les résultats n'étaient pas suffisamment significatifs et à inverser les résultats de 12 autres items qui mesuraient une attitude contraire. Nous n'avons donc tenu compte que de ces 22 énoncés pour la compilation du score global. En outre, toutes les données manquantes ont été traitées comme si les répondantes avaient choisi "indécis-ne sait pas".

La figure 3 (p.96) montre la répartition des indices d'attitude des répondantes face à la bureautique. L'axe vertical indique le nombre de personnes ayant obtenu chaque score et l'axe horizontal indique l'attitude face à la bureautique.

On remarque sur cette figure une moyenne arithmétique de 4.07 aux 22 items retenus. Le score de 71% des répondantes est de 4 et plus. Ceci démontre donc chez la grande majorité des sujets une attitude positive face à la bureautique.

Résultats à chaque item

Même si nous n'avons retenu que 22 items pour le calcul du score global, il demeure tout de même intéressant de considérer les réponses à chacune des 32 questions de la première section du questionnaire. Ces données fournissent un bon aperçu des opinions des professeures de secrétariat du réseau collégial face à différents aspects spécifiques reliés à l'avènement de la bureautique. Le tableau 2 présente les résultats obtenus aux 32 items. Afin de faciliter la compréhension des données, nous avons regroupé les réponses en trois catégories (tout à fait en désaccord et plutôt en désaccord, tout à fait d'accord et plutôt d'accord, et enfin indécis-ne sait pas). Les encadrés indiquent les résultats les plus significatifs.

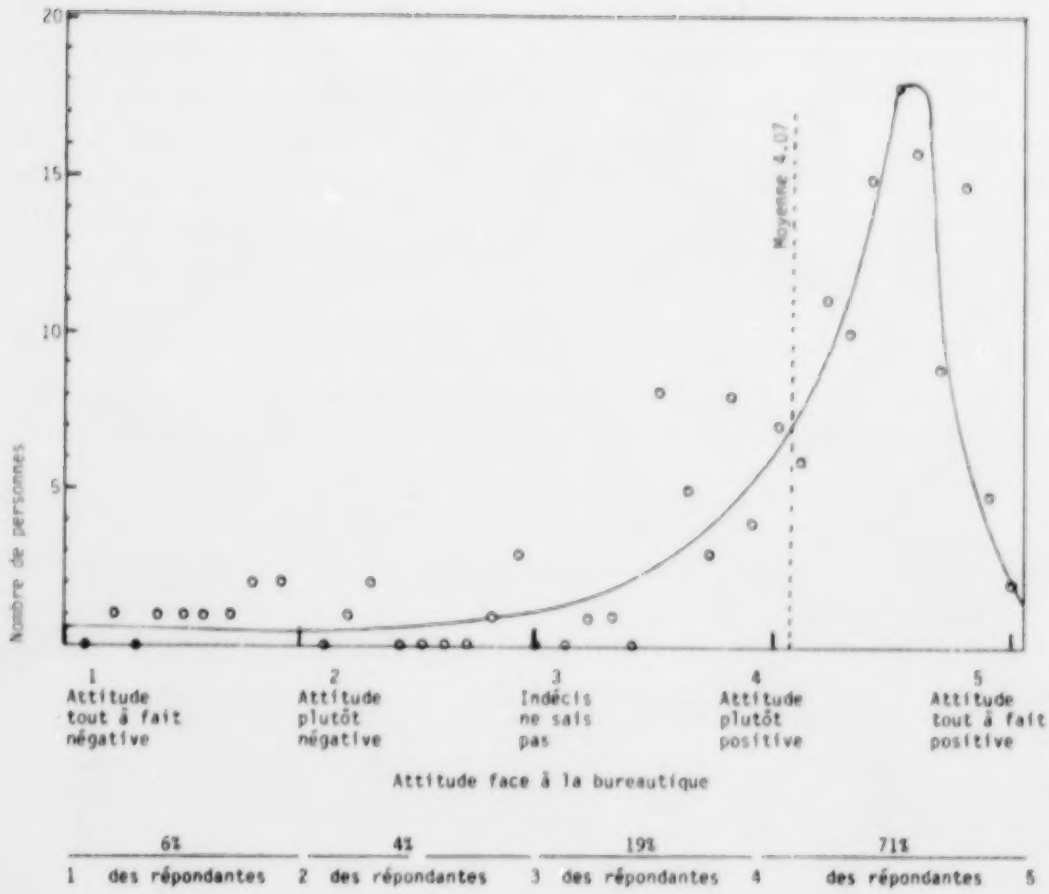


Fig.3 - Répartition de l'attitude face à la bureautique.

Considérons maintenant quelques-uns des résultats du tableau 5. Tout d'abord, l'analyse des items 26 et 2 démontre clairement que les professeures de secrétariat pensent que l'avènement de la bureautique aura un impact important sur la tâche de la secrétaire et sur le programme du cours de secrétariat. En effet, respectivement 81% et 85% d'entre elles sont d'accord avec ces items. Par ailleurs, elles se sentent obligées (item 4: 88% et item 10: 91%) et

Tableau 5

Opinions face à la bureautique

	% PLUTOT OU TOUT A FAIT D'ACCORD	% INDÉCIS - NE SAIT PAS	% PLUTOT OU TOUT A FAIT EN DÉSACCORD
1. Il est facile d'obtenir un appui financier pour se perfectionner en bureautique	44.1	19.3	36.7
2. L'avènement de la bureautique modifiera en profondeur le programme de secrétariat	10.6	4.3	[85.1]
3. La bureautique peut contribuer à revaloriser le rôle de la secrétaire	14.3	4.3	[81.3]
4. Je me sens obligée de me perfectionner en bureautique	10.5	1.2	[88.2]
5. J'aimerais en connaître plus sur la bureautique	9.3	1.2	[89.4]
6. Je me sens capable de m'adapter aux situations nouvelles créées par la bureautique	8.6	7.5	[83.8]
7. La bureautique est très stimulante intellectuellement	19.8	15.5	[64.6]
8. La bureautique fera disparaître des postes de secrétaires	32.3	23.6	44.1
9. J'hésite à m'intéresser à la bureautique parce que l'avenir du cours de secrétariat au collégial est incertain	[75.2]	5.0	19.8
10. Puisque certaines matières au programme seront toujours enseignées, il n'est pas nécessaire de me perfectionner en bureautique	[91.3]	1.9	6.8
11. Mon expérience en pédagogie me rend confiante face à l'enseignement de la bureautique	16.1	8.1	[75.7]
12. Je préférerais changer de champ de travail plutôt que d'avoir à me perfectionner en bureautique	[84.4]	4.3	11.2
13. La bureautique ajoutera une dimension intéressante au programme de secrétariat	11.2	1.9	[87.0]
14. L'information que je reçois sur la bureautique est parcellaire et décousue	17.4	6.8	[75.8]
15. Je me sens appuyée par mon milieu de travail dans mon intérêt pour la bureautique	21.6	9.9	[69.0]

Tableau 5 (suite)
Opinions face à la bureautique

	% PLUTOT OU TOUT A FAIT D'ACCORD	% INDÉCIS - NE SAIT PAS	% PLUTOT OU TOUT A FAIT EN DÉSACCORD
16. L'importance de la bureautique est gonflée par les médias et les fabricants; cette mode va passer.....	73.3	10.5	16.1
17. Je ne suis pas pressée de me perfectionner en bureautique.....	78.2	7.4	14.3
18. Présentement, la bureautique c'est comme du chinois pour moi.....	69.6	3.7	26.7
19. Je n'ai plus l'énergie nécessaire pour investir dans un projet à long terme de perfectionnement en bureautique.....	72.7	10.5	16.7
20. La bureautique offre une possibilité d'enrichissement de tâches pour la secrétaire.....	12.4	7.4	80.1
21. Je n'ai pas de temps à investir dans du perfectionnement en bureautique.....	75.1	8.7	16.1
22. La bureautique m'ouvre des champs de recherche en pédagogie.....	11.1	18.6	70.2
23. Je ne suis pas obligée de couvrir tout le champ de la bureautique. Je pourrais me spécialiser dans une seule sphère.....	46.0	21.7	32.3
24. Ça me déplaît d'avoir à me perfectionner en bureautique.....	73.9	8.1	18.1
25. Face à la bureautique, j'ai l'impression d'avoir à me recycler toute seule dans mon coin.....	57.2	9.5	33.6
26. La bureautique ne transformera pas beaucoup la tâche de la secrétaire.....	81.4	4.9	13.7
27. Il m'est difficile d'accéder à de l'information sur la bureautique.....	52.8	3.7	43.4
28. A mon avis, les formules actuelles de perfectionnement en bureautique sont suffisantes.....	73.3	10.5	16.1
29. Dès que j'aborde le domaine de la micro-informatique, je deviens malhabile.....	55.9	14.9	29.1
30. La bureautique déshumanise le milieu de travail.....	47.8	18.6	33.6
31. La bureautique est un domaine facile à comprendre.....	36.7	18.6	44.7
32. L'avènement de la bureautique risque de diminuer ma compétence comme enseignante.....	72.1	11.1	16.7

pressées (item 17: 78%) de se perfectionner en bureautique mais cela ne leur déplaît pas (item 24: 74%). Elles ont confiance en leurs capacités d'adaptation (item 6: 84% et item 11: 76%). Cependant, les opinions divergent beaucoup sur le degré de facilité de compréhension du domaine bureautique (item 31). Les professeures jugent majoritairement que l'information et le perfectionnement actuellement disponibles concernant la bureautique sont insuffisants (item 14: 76% et item 28: 73%).

2.2.2 Intérêts pour la bureautique

Nous présentons dans cette partie les données recueillies à chacune des trois sous-sections du questionnaire portant sur les intérêts pour la bureautique soit: les outils de la bureautique, les activités accomplies et les applications de la bureautique.

A. Les outils de la bureautique

Cette partie examine les données recueillies sur le degré de familiarité des professeures de secrétariat du réseau collégial avec les outils de la bureautique. Nous présenterons d'abord un indice de familiarité avec tous les outils considérés globalement puis avec chacun des outils spécifiques.

Score global

Comme pour la section précédente, nous avons combiné les réponses relatives à chacun des outils cités, afin d'obtenir un seul score décrivant le degré général de familiarité des répondantes avec les outils de la bureautique. Dans ce calcul, nous n'avons pas tenu compte de l'item 7, le "vidéo-fréquence" puisqu'il est fictif. Il faut toutefois noter que l'insertion de cet item nous a permis de constater que les professeures ont répondu à cette partie du questionnaire avec vigilance et honnêteté puisque 77% d'entre elles ont indiqué

qu'elles n'en connaissaient pas l'existence. Pour tous les outils, nous avons considéré que les personnes s'étant abstenues de répondre ne connaissaient pas l'outil en question (le nombre d'abstention varie de 2 à 6 selon les items). Pour calculer le score global d'un individu, nous avons fait la somme de ses réponses à chacun des 9 outils retenus, puis divisé par 9.

La figure 4 présente schématiquement la répartition du degré de familiarité des répondantes avec les outils de la bureautique. L'axe vertical indique le nombre de personnes ayant obtenu chaque score et l'axe horizontal indique le degré de familiarité avec les outils de la bureautique.

Selon la figure 4, la moyenne arithmétique est de 2.84, ce qui signifie qu'en moyenne, les professeures ont déjà entendu parler de ces outils ou les ont vus à l'occasion en opération, mais que très peu les ont déjà utilisés elles-mêmes. On remarque en effet, que près de la moitié d'entre elles (42%) n'ont en général jamais vu ces outils en opération et que la presque totalité (96%) ne les ont en général jamais utilisés.

Résultats à chaque item

La figure 5 présente les réponses obtenues à chacun des outils inscrits au questionnaire. Les sections hachurées réfèrent à des taux de réponse donnés par 25%, 50% puis 75% des répondantes.

Comme on peut le voir dans la figure 5, deux outils sont beaucoup plus connus que les autres soit, l'appareil de traitement de textes et l'ordinateur personnel. Ce sont les deux seuls outils que bon nombre de répondantes ont elles-mêmes utilisés. Si l'on exclut le vidéo-fréquence (outil fictif), quatre outils sont très peu connus soit, la microforme, la boîte aux lettres électronique, la photocomposeuse et le télétraitement. Très peu de personnes (5 à 9 %) les ont déjà vus en opération. Les trois autres outils, le dictionnaire électronique, la conférence téléphonique et le terminal d'accès aux banques de

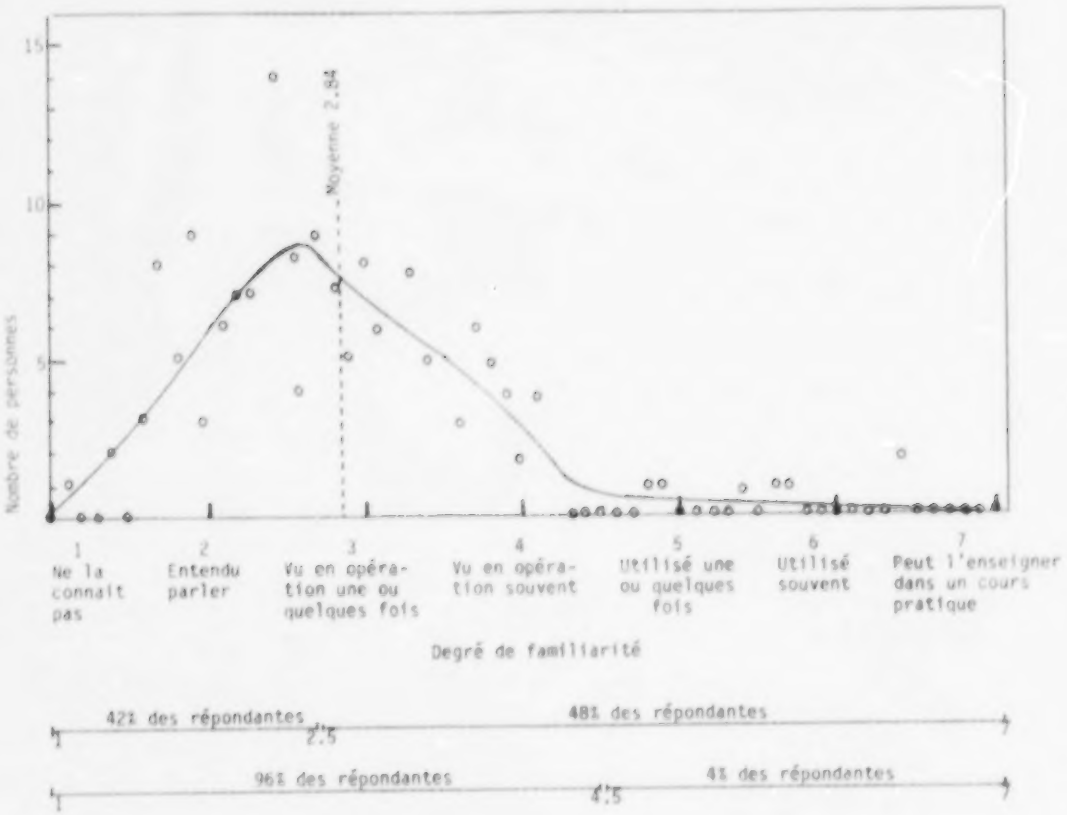


Fig. 4 - Répartition du degré global de familiarité avec les outils de la bureautique.

données ont pu être observés en opération par environ 20% des répondantes. On constate que 44% des professeures se considèrent aptes à présenter le traitement de texte dans un cours pratique. On sait qu'un tel cours fait actuellement partie du programme de secrétariat. Cependant, la situation est bien différente pour tous les autres outils cités, alors qu'une très faible minorité se sent prête à les présenter dans un cours pratique.

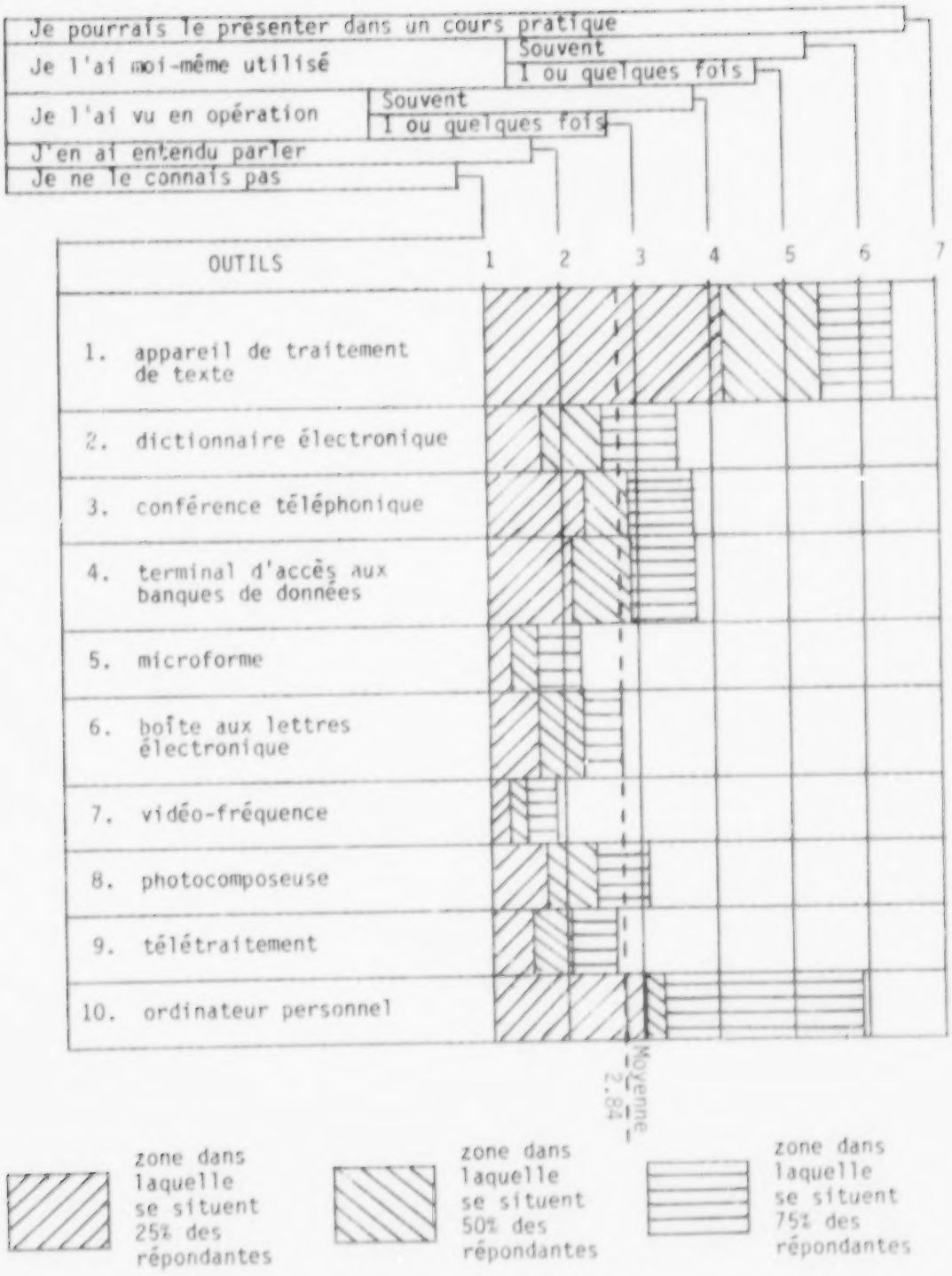


Fig. 5 - Degrés de familiarité avec différents outils de la bureautique.

B. Les activités accomplies

Dans cette partie, trois aspects sont présentés: d'abord l'indice global de participation à des activités de perfectionnement en bureautique, ensuite le nombre d'activités spécifiques de chaque type accomplies et finalement le moment où fut accomplie la première activité.

Score global

Les réponses à chacun des sept items de cette partie du questionnaire ont été additionnées afin d'obtenir, pour chaque sujet, un score global de sa participation à des activités visant à acquérir des connaissances ou habiletés en bureautique.

Parmi les activités énumérées dans le questionnaire, certaines nous apparaissaient plus importantes que d'autres, car elles exigent une plus grande implication et fournissent une formation plus approfondie (cours crédités, colloques, conférences, stages). Nous avons donc recalculé l'indice global en pondérant les réponses à chaque item, selon leur importance relative. Cependant, il est apparu que ce nouveau score pondéré donnait à peu près les mêmes résultats que les données brutes. Pour simplifier les analyses, nous avons donc préféré conserver les scores globaux tels que calculés dans un premier temps. Ajoutons que nous n'avons pas tenu compte des activités ajoutées librement par les répondantes puisqu'aucune n'était assez fréquemment citée pour être significative.

La figure 6 montre la courbe de répartition des scores globaux des répondantes. L'axe vertical indique le nombre de personnes ayant obtenu chaque score et l'axe horizontal indique le nombre d'activités accomplies visant à acquérir des connaissances ou des habiletés en bureautique.

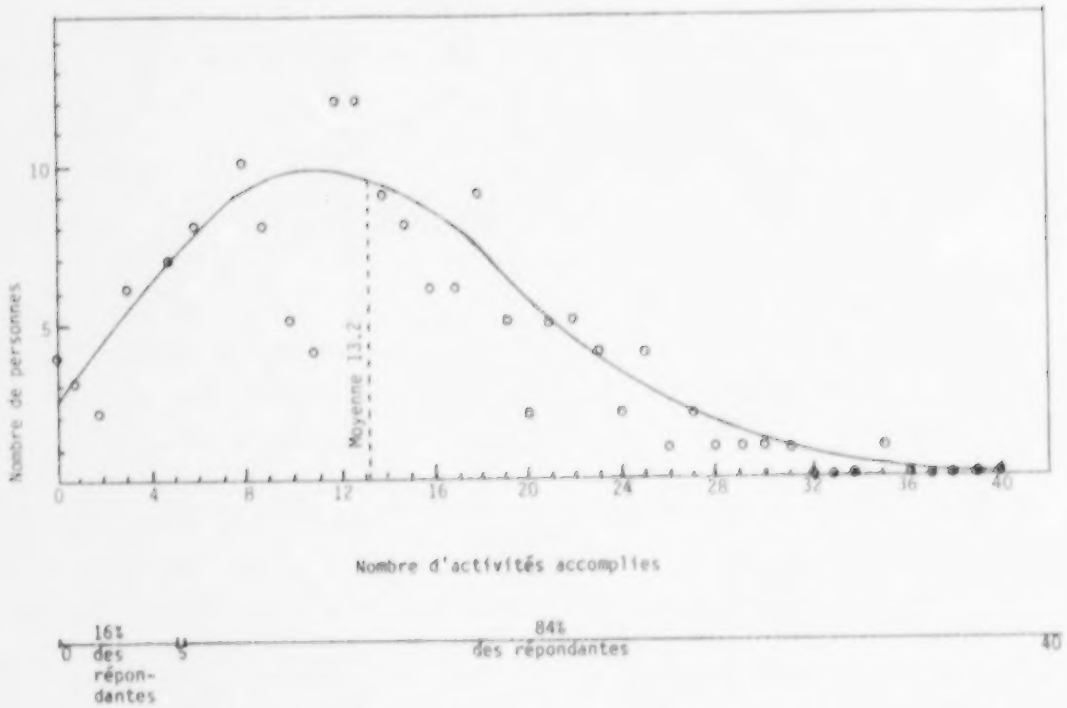


Fig. 4 - Répartition du nombre total d'activités accomplies en bureautique.

Cette figure montre qu'en moyenne, les professeures de secrétariat du réseau collégial ont participé à 13.2 activités d'information ou de formation en bureautique. On remarque que 84% d'entre elles ont pris part à au moins cinq activités. Seulement 4 personnes (2.5%) n'en ont fait aucune.

Résultats à chaque item

La figure 7 permet de visualiser le nombre d'activités effectuées dans chaque catégorie. Les régions hachurées identifient respectivement les réponses de 25%, 50% et 75% des professeures rejointes.

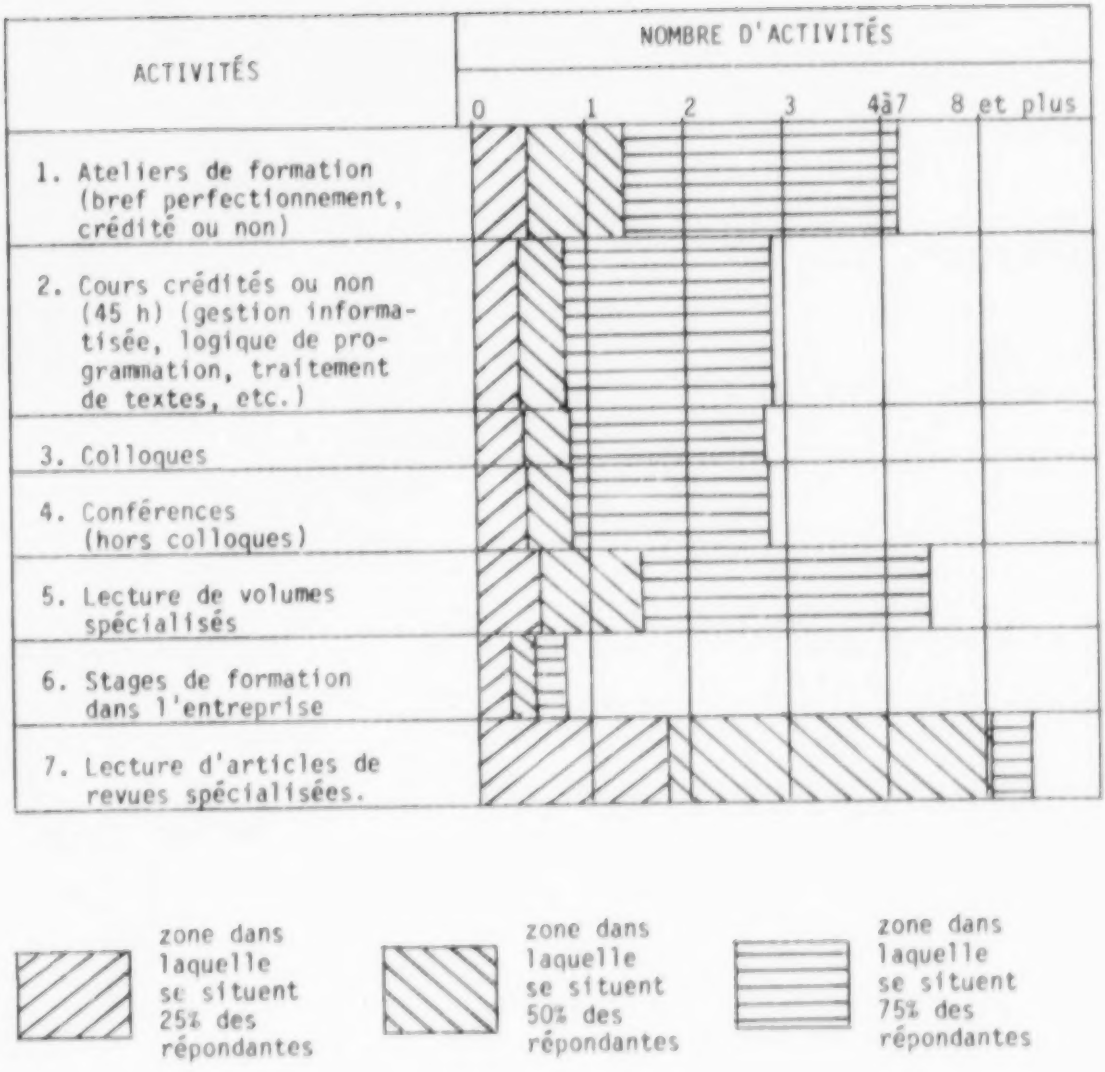


Fig. 7 - Degrés de participation aux différentes activités.

Tel qu'illustré par cette figure, l'activité la plus populaire et de loin, est la lecture d'articles de revues spécialisées. Plus de la moitié des professeures ont lu huit articles et plus. Viennent ensuite les ateliers de formation et la lecture de volumes spécialisés, avec une médiane d'environ 1.6 activités; puis, en troisième lieu, les cours crédités, les colloques et les conférences avec une médiane d'environ 0.9 actitivés. Finalement, ce sont les stages dans l'entreprise qui ont été les moins courus: 77% des répondantes n'en ont fait aucun. On remarque que les quatre activités les moins recherchées (stages, cours crédités, colloques, conférences) sont aussi celles qui fournissent une formation plus approfondie et spécialisée.

Début des activités

La question concernant le moment de la première activité accomplie comprenait trois catégories: "au cours de la dernière année", "il y a plus d'un an et moins de deux ans" et "il y a plus de deux ans". La figure 8 montre la répartition des réponses selon chacune des catégories.

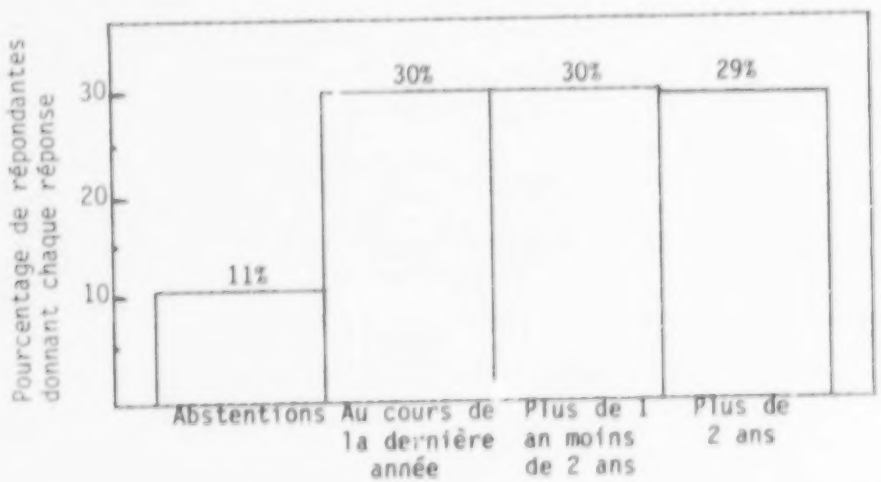


Fig. 8 - Début des activités en bureautique.

Comme on le voit dans cette figure, les réponses sont divisées également dans chaque catégorie. Pour le tiers des répondantes, cette première activité s'est déroulée au cours de la dernière année, pour un autre tiers, elle a eu lieu il y a plus d'un an et moins de deux ans et, finalement, pour le dernier tiers, elle remonte à plus de deux ans. On remarque par ailleurs, que 18 personnes (11% des répondantes) n'ont pas répondu à cette question. On pourrait s'attendre à ce que les quatre personnes n'ayant accompli aucune activité ne répondent pas à cette question. Pourtant 14 personnes qui ont accompli des activités, n'en ont pas situé le début.

C. Les applications de la bureautique

Nous présentons ici le score global de connaissance des applications de la bureautique, puis les résultats obtenus à chacun des 10 énoncés portant sur ces applications.

Score global

Encore une fois, pour fin d'analyse, nous désirons synthétiser toutes les réponses en un seul indice global du niveau de connaissance des applications de la bureautique chez les professeures de secrétariat du réseau collégial.

Les énoncés 2, 5, 7, 10 sont vrais. Toutes les personnes qui ont répondu "vrai" à ces items en précisant qu'elles étaient sûres de leur réponse se sont vu accorder deux points, celles qui avaient la bonne réponse mais sans en être certaines ont reçu un point, les autres n'ont reçu aucun point. Les énoncés 1, 3, 4, 6, 8, 9 sont faux. Toutes les personnes qui ont répondu "faux" avec certitude ont obtenu deux points, celles qui ont fourni la bonne réponse mais en précisant leur hésitation ont obtenu un point et les autres aucun point.

Le score global représente la somme des points accordés pour toutes les bonnes réponses vraies ou fausses. Le maximum possible est de 20.

La figure 9 présente les résultats obtenus. L'axe vertical indique le nombre de personnes ayant obtenu chaque score. L'axe horizontal indique les scores de connaissance des applications de la bureautique.

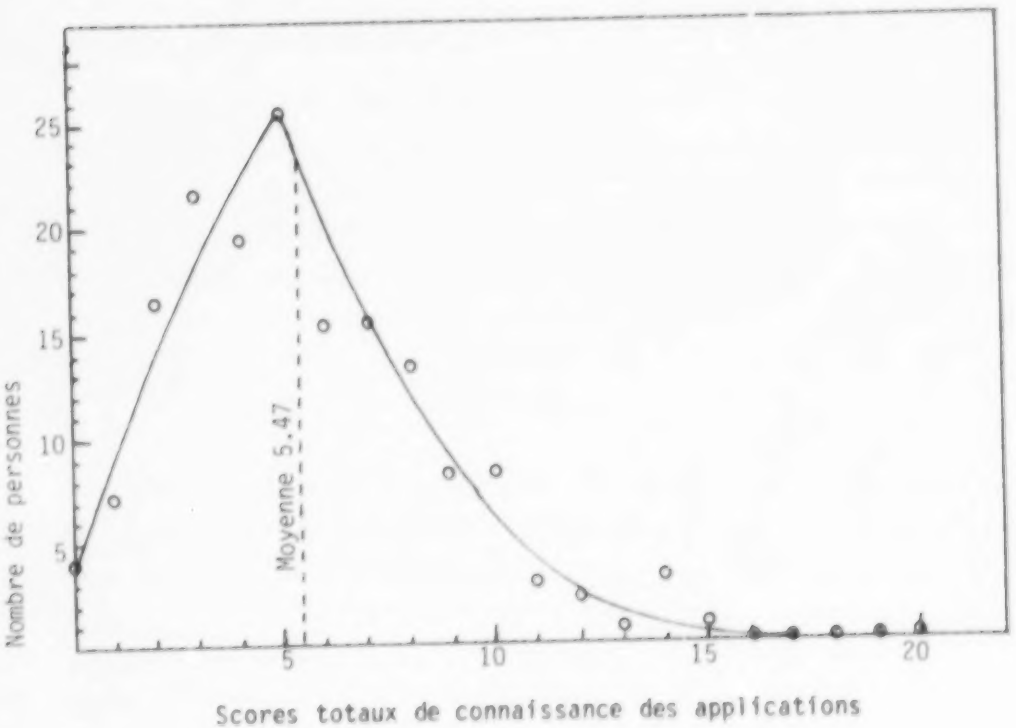


Fig. 9 - Répartition du score de connaissance des applications de la bureautique.

Comme on peut le voir sur cette figure, le score moyen est de 5.47, ce qui est très faible. Si toutes les personnes avaient répondu au hasard, le score moyen aurait été très près de 5. Or le score moyen réel est presque identique au score permis par le hasard. Cela met vraiment en évidence le faible taux de réussite à cette partie du questionnaire. Un tel résultat pourrait aussi suggérer que les réponses ont été sélectionnées au hasard. Cependant, des analyses plus poussées sur lesquelles nous reviendrons plus tard, nous ont permis de démolir cette hypothèse.

Résultats de chaque item

Le tableau 6 présente les résultats obtenus à chacun des énoncés concernant les applications de la bureautique. Pour faciliter leur compréhension, nous avons regroupé tous les choix de réponse "vrai", avec ou sans certitude. Il en va de même pour tous les choix de réponse "faux". Les abstentions et les "je ne sais pas" ont également été regroupés. Les encadrés indiquent les bonnes réponses effectives.

En observant ce tableau on constate qu'il y a seulement trois items sur dix (items 5, 7 et 10) où au moins la moitié des professeures ont bien répondu. En général, très peu d'entre elles ont obtenu les bonnes réponses. A l'exception des items 5 et 9, le pourcentage de répondantes n'étant pas certaines de leur réponse ou ignorant la bonne réponse est toujours supérieur à 60%. Ce n'est donc pas que les professeures possèdent de mauvaises informations sur les applications de la bureautique mais qu'elles ne sont tout simplement pas ou très peu renseignées sur ce sujet.

Tableau 6

Degré de connaissance de différentes applications de la bureautique

	% Vrai	% Faux	Ne sait pas
1. La bureautique augmentera davantage le taux de rendement de la secrétaire que celui des cadres	61.5	26.7	11.8
2. Un système bureautique existe lorsqu'il y a au moins deux technologies mises en cause	39.2	21.7	39.1
3. A partir de l'an 2000, on prévoit une baisse des ventes d'appareils de traitement de texte au profit des ventes de postes multi-fonctions	58.4	5.0	36.6
4. Teletex est une norme américaine établie dans le but d'uniformiser les services de télématique	23.7	15.5	60.8
5. L'implantation de la bureautique chez les gestionnaires implique un bouleversement profond des habitudes de travail	87.6	4.9	7.5
6. Dans un système bureautique, l'agenda du gestionnaire deviendra accessible à tous	39.2	40.3	20.5
7. Les fonctions du courrier électronique recoupent en partie celles d'un système de traitement de texte	50.3	16.8	32.9
8. Le courrier électronique va modifier davantage l'emploi du temps de la secrétaire que celui du gestionnaire	53.4	21.1	25.5
9. Le défi de la bureautique est l'accès à l'information	76.5	8.0	15.5
10. La bureautique n'est pas une technologie de remplacement comme la robotique	63.9	11.8	24.3

2.2.3 Besoins de perfectionnement en bureautique

Nous présentons les données brutes recueillies à chacune des dix questions de la section III du questionnaire. Tel qu'indiqué précédemment, cette question concernait les besoins de perfectionnement en bureautique des professeures de secrétariat du réseau collégial québécois.

A. L'ampleur des besoins

La question concernant l'ampleur des besoins, comprenait cinq catégories de qualificatifs de celle-ci: nuls, très limités, plutôt limités, plutôt grands, très grands.

La figure 10 montre la répartition des réponses des professeures de secrétariat selon chacune de ces catégories.

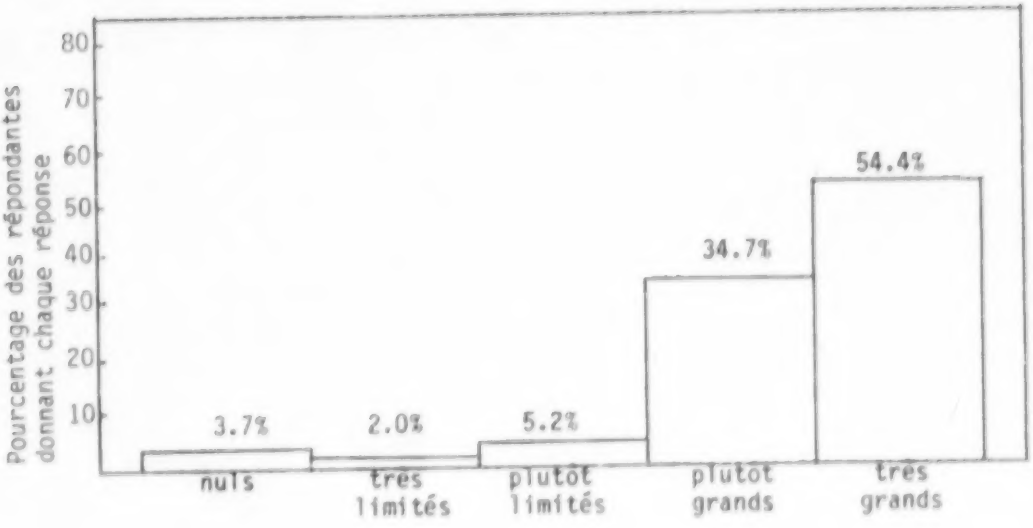


Fig.10 - Distribution des besoins de perfectionnement en bureautique.

Cette figure permet de constater que la très grande majorité des répondantes juge avoir de vastes besoins de perfectionnement; en effet, les réponses de 89% d'entre elles se situent dans les catégories "plutôt grands" ou "très grands". Notons que dix personnes (6.2%) n'ont pas répondu à cette question. La figure 10 ne tient pas compte de ces abstentions.

Ajoutons qu'une inscription au questionnaire dirigeait les répondantes dont les besoins de perfectionnement étaient nuls, vers la section IV. Mais un certain nombre d'entre elles n'ont pas suivi cette directive et ont tout de même répondu aux autres questions de la section III. Nous avons tenu compte de leurs réponses dans la compilation des résultats.

B. Nombre de crédits

Au moyen de la question suivante, chaque répondante devait évaluer et inscrire le nombre de crédits que nécessiterait une formule de perfectionnement adéquate. La figure 11 présente les résultats regroupés en cinq catégories.

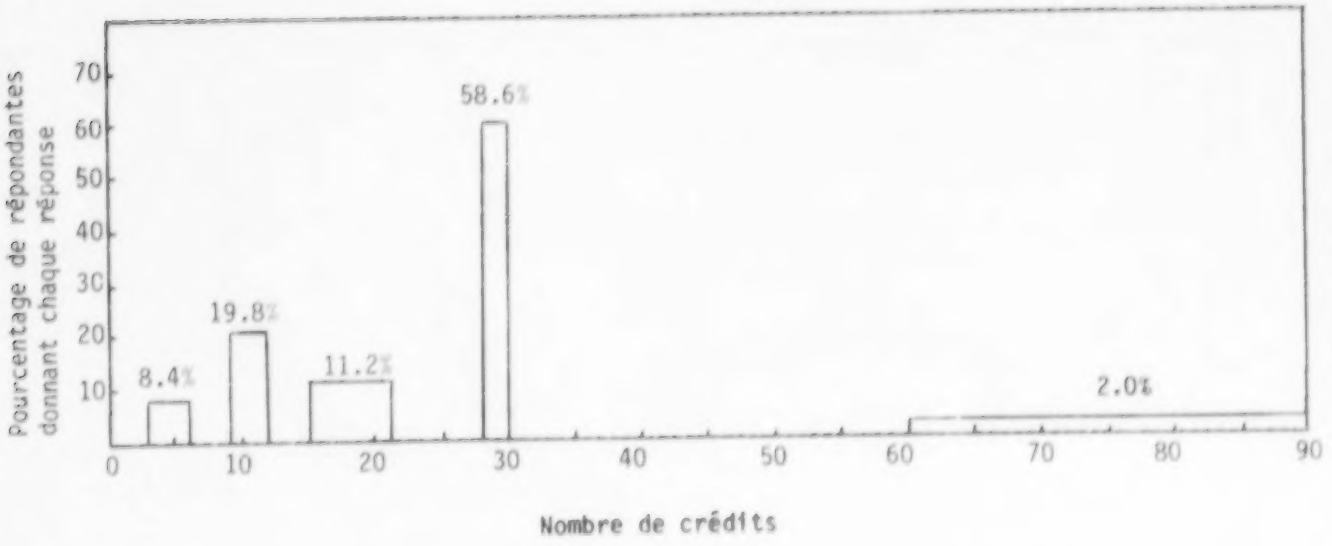


Fig. 11 - Répartition du nombre désiré de crédits de perfectionnement en bureautique.

La figure 11 indique qu'une formule de perfectionnement de 30 crédits, soit l'équivalent d'un certificat universitaire, rallierait le plus grand nombre de professeures (59%). Une quantité négligeable d'entre elles (2%) souhaite recevoir une formation de plus de 30 crédits et un peu plus du tiers des répondantes (39%) préfère une formation de moins de 30 crédits. La moyenne arithmétique des réponses est de 23.5% crédits. Soulignons que personne ne souhaite une formation de 21 à 29 crédits et de 31 à 59 crédits. Près de 12% des répondantes (19 personnes) n'ont pas répondu à cette question, peut-être à cause de la difficulté plus grande qu'elle posait en termes d'évaluation et de réflexion. La figure 11 ne tient pas compte de ces abstentions.

C. Le degré d'urgence

La question concernant l'urgence des besoins de perfectionnement en bureautique comprenait trois catégories de réponses: "pas urgents", "assez urgents" et "très urgents". La figure 12 montre la répartition des réponses selon chacune de ces catégories.

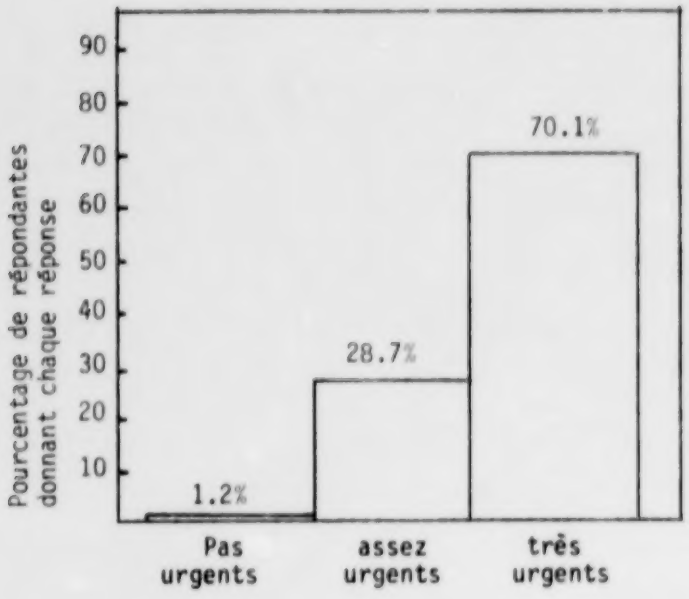


Fig. 12 - Répartition du degré d'urgence des besoins de perfectionnement en bureautique.

Il est intéressant de constater que 99% des répondantes perçoivent que leurs besoins sont soit très urgents (70%) ou assez urgents (29%). Seulement 2 personnes (1%) ne les considèrent pas urgents. Par ailleurs, 4 personnes (2.5%) n'ont pas répondu à cette question. La figure 10 ne tient pas compte de ces abstentions.

D. Niveau de formation

La question suivante présentait cinq niveaux de formation auxquels pourrait s'ajuster une formule de perfectionnement ("une sensibilisation de base", "une formation générale", une spécialisation dans une seule sphère d'intérêt", "une spécialisation dans quelques sphères d'intérêt" et "une spécialisation dans toutes les sphères possibles"). Les répondantes devaient choisir le ou les niveaux correspondant à leurs besoins. Le tableau 7 présente les pourcentages décroissants des réponses, selon les combinaisons choisies. Puisque chacune pouvait choisir une combinaison de plusieurs niveaux de formation, les choix possibles sont multiples. Ce tableau ne présente que les combinaisons préférées par les professeures.

Tableau 7

Désirs de niveaux de formation
en bureautique

Niveaux de formation	Pourcentage des répondantes ayant choisi cette possibilité
Une spécialisation dans quelques sphères d'intérêts	27.4%
Une spécialisation dans toutes les sphères possibles	27.4%
Une formation générale	15.9%
Une formation générale et une spécialisation dans quelques sphères	12.7%
Une formation générale et une spécialisation dans toutes les sphères possibles	6.9%
Autres combinaisons (9)	9.7%
TOTAL	100.0%

Tel qu'on le voit dans ce tableau, cinq combinaisons ont été particulièrement choisies. Toutes les autres combinaisons possibles ont été sélectionnées par moins de 2% des répondantes. Les deux formules les plus populaires sont une spécialisation dans quelques sphères d'intérêt et une spécialisation dans toutes les sphères possibles. Notons que le même nombre de professeures a choisi chacune de ces deux possibilités (27%). Puis on retrouve dans l'ordre des préférences: une formation générale (16%), une formation générale avec une spécialisation dans quelques sphères (13%) et finalement une formation générale avec une spécialisation dans toutes les sphères possibles (7%). Si on compte les différents résultats, on réalise que la majorité des professeures (74%) souhaite une formation assez approfondie qui leur permettrait de se spécialiser au moins dans quelques sphères d'intérêts et qui dépasserait nettement une sensibilisation de base. Environ le tiers des répondantes (36%) souhaite recevoir une formation générale. Quatre personnes (2.5%) n'ont pas répondu à cette question. Nous n'avons pas tenu compte de ces abstentions dans la présentation des résultats.

E. Acquisition de connaissances théoriques et d'habiletés pratiques ou pédagogiques

La question concernant l'acquisition de connaissances théoriques et d'habiletés pratiques ou pédagogiques demandait aux répondantes d'accorder à chacun de ces aspects un pourcentage correspondant à leurs besoins particuliers, pour un total cumulatif de 100%.

Le tableau 8 montre la moyenne des pourcentages accordés par les répondantes à chacun des trois aspects évalués.

Tableau 8

Répartition de l'importance relative à accorder dans une formule de perfectionnement en bureautique à l'acquisition de connaissances théoriques et d'habiletés pratiques et pédagogiques

Domaines d'acquisition	Moyennes des pourcentages accordés par les répondantes
Connaissances théoriques	35.5
Habiletés pratiques	37.8
Habiletés pédagogiques	26.7
TOTAL	100.0

Comme on le voit, les professeures de secrétariat souhaitent qu'on accorde une importance à peu près égale aux dimensions pratiques et théoriques lors d'un perfectionnement en bureautique. Par ailleurs, il faudrait, selon elles, mettre un peu moins d'accent sur l'acquisition d'habiletés pédagogiques, sans pour autant négliger cet aspect. Ces calculs ont été faits sur un échantillon de 153 réponses, 8 personnes (2%) n'ayant pas fourni de réponses. Le tableau 8 ne tient pas compte de ces abstentions.

F. Les modalités d'enseignement ou d'apprentissage

La question concernant les modalités d'enseignement et d'apprentissage présentait aux professeures un choix de neuf réponses (voir tableau 6). Les répondantes devaient classer par ordre de priorité leurs trois premiers choix relativement à ces modalités. Afin de tenir compte de l'ordre des choix, nous avons accordé trois points à chaque premier choix fait par les répondantes, deux points aux deuxièmes choix et un point aux troisièmes. Nous avons ainsi obtenu des scores pondérés tenant compte des modalités d'enseignement ou d'apprentissages préférées. Le tableau 9 présente, par ordre décroissant, les résultats obtenus en scores pondérés.

Tableau 9

Préférences pour des modalités d'enseignement ou d'apprentissage en bureautique

Modalités d'enseignement ou d'apprentissage	Score pondéré
Enseignement coopératif	254
Stages dans l'entreprise	133
Cours magistraux	128
Laboratoires	117
Enseignement tutoral	108
Séminaires	74
Projets personnels	55
Cours télévisés en circuit fermé	47
Cours par correspondance	8

Tel que clairement démontré par ce tableau, une modalité attire massivement les professeures de secrétariat du réseau collégial, c'est l'enseignement coopératif. Les deux modalités les plus choisies après celle-ci, forment les composantes d'un enseignement coopératif, soit: des stages dans l'entreprise et des cours magistraux. Les modalités les moins populaires sont aussi celles qui demandent un plus grand investissement personnel, soit: l'enseignement tutoral, les séminaires, les projets personnels, les cours télévisés en circuit fermé et les cours par correspondance. Six personnes (3.7%) n'ont pas répondu à cette question. Le tableau 9 ne tient pas compte de ces abstentions.

G. Durée

La question concernant la durée du perfectionnement en bureautique demandait aux répondantes de préciser en termes de mois, le temps durant lequel elles souhaiteraient que s'échelonne leur perfectionnement. La figure 13 présente les résultats obtenus, regroupés en six catégories représentant chacune une période de six mois.

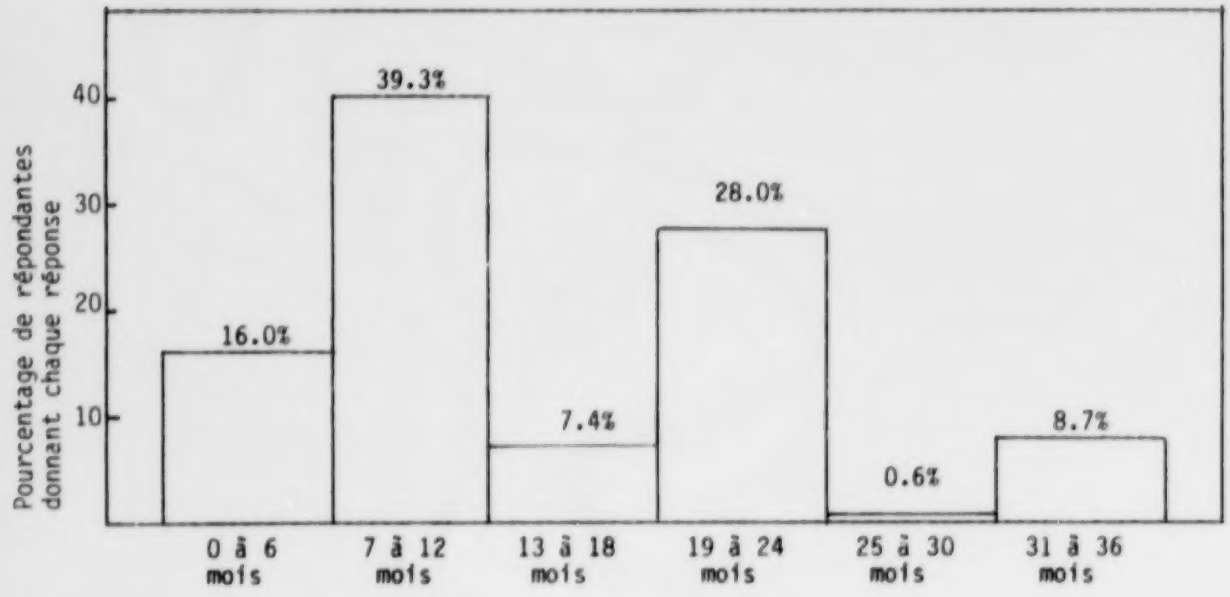


Fig. 13 - Répartition de la durée de perfectionnement en bureautique souhaitée.

Cette figure permet d'observer qu'environ la moitié des répondantes (55%) souhaitent que le perfectionnement soit dispensé à l'intérieur d'une année ou moins alors que 35% des personnes préféreraient qu'il soit plutôt échelonné sur une période allant de un à deux ans. Un faible pourcentage des répondantes (9%) estime que la formation devrait s'étendre sur plus de deux ans. Onze personnes (6.8%) n'ont pas répondu à cette question. La figure 11 ne tient pas compte de ces abstentions.

H. Endroit

La question concernant les endroits où les professeures de secrétariat aimeraient recevoir leur perfectionnement en bureautique offrait un choix de cinq réponses possibles: une université, un collège, une combinaison d'un collège et d'une entreprise, une entreprise et finalement une combinaison d'une université et d'une entreprise. Les professeures devaient effectuer, selon leur préférence, quatre choix parmi ces endroits. Afin de tenir compte de l'ordre de leurs choix, nous avons pondéré les résultats obtenus en accordant quatre points aux premiers choix, trois points aux deuxièmes choix, deux points aux troisièmes choix et un point aux quatrièmes choix. Le tableau 10 présente par ordre décroissant, les résultats obtenus selon cette pondération.

Tableau 10

Préférences concernant les endroits où recevoir du perfectionnement en bureautique

Endroits	Scores pondérés
Dans une université et dans une entreprise	482
Dans un collège et dans une entreprise	350
Dans une université	302
Dans une entreprise	188
Dans un collège	144

Ce tableau permet clairement de voir que les professeures souhaitent sortir du milieu collégial pour acquérir leur formation en bureautique. Elles désirent se perfectionner principalement en deux lieux: l'entreprise et l'université, à défaut de laquelle elles choisiraient le collège. Cinq personnes (3.1%) n'ont pas répondu à cette question.

I. Moment

Le questionnaire s'intéressait ensuite aux préférences des professeures de secrétariat quant au moment pour effectuer leur perfectionnement en bureautique. Une question leur offrait six choix de moments en leur demandant d'en classer quatre par ordre de préférence. Encore une fois, nous avons accordé quatre points pour chaque premier choix, trois points pour chaque deuxième choix, deux points pour chaque troisième choix et un point pour chaque quatrième choix. Les résultats pondérés apparaissent par ordre décroissant, au tableau 11.

Tableau 11

Préférences quant aux moments pour recevoir du perfectionnement en bureautique

Moments	Scores pondérés
Pendant les mois de mai et juin	452
Pendant les heures de travail	412
Avant le début de la session d'hiver	184
Après les heures de travail	150
Pendant l'été	134
Pendant les fins de semaines	113

Deux moments jouissent donc clairement de la préférence de la majorité des répondantes, soit les mois de mai et juin et pendant les heures de travail. 5 personnes (3.1%) n'ont pas répondu à cette question.

J. Clientèle

Cette partie de la section III du questionnaire visait à préciser la clientèle à qui devrait s'adresser le perfectionnement en bureautique. Cette question offrait trois possibilités parmi lesquelles les professeures devaient effectuer un seul choix. La figure 14 fait voir la fréquence relative de réponses selon chacune des possibilités offertes.

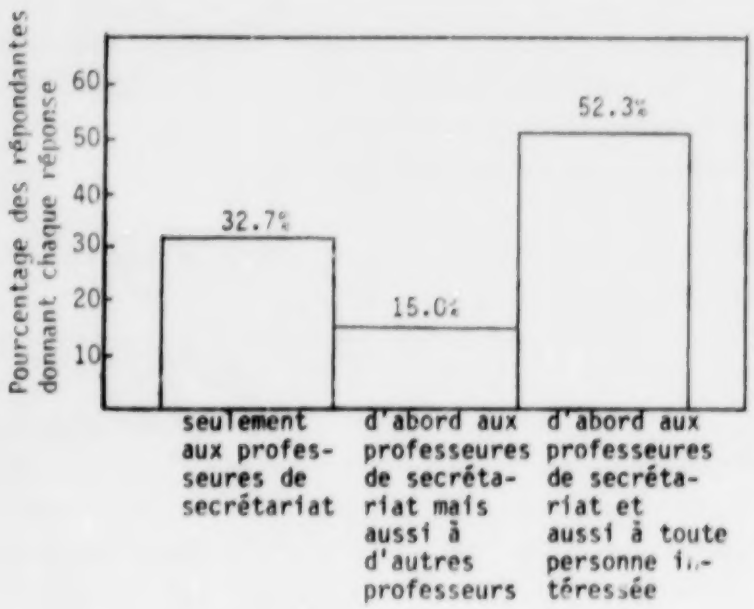


Fig. 14 - Répartition des souhaits de clientèle à qui devrait s'adresser une formule de perfectionnement en bureautique.

Selon les résultats obtenus, la moitié des répondantes désire un perfectionnement conçu et offert aux professeures de secrétariat mais aussi à toute personne intéressée (52%). Par contre, le tiers d'entre elles (33%) préférerait que le perfectionnement soit exclusivement réservé aux professeures de secrétariat.

K. Commentaires

La section III du questionnaire se terminait par un espace libre où chaque répondante était invitée à inscrire tout commentaire utile à l'élaboration de modalités de perfectionnement en bureautique. Voici un résumé des principaux commentaires soumis à notre attention.

Trois thèmes reviennent à plusieurs reprises: l'obtention de crédits universitaires, la libération temporaire de la tâche d'enseignement afin de pouvoir se perfectionner et le souci particulier à accorder aux régions éloignées dans une formule de perfectionnement.

Un bon nombre de personnes (21) expriment le souhait que la formation offerte en bureautique permette l'accumulation de crédits universitaires à l'intérieur d'un programme structuré aboutissant à l'obtention d'un diplôme spécialisé, et ce, même si elle devrait être dispensée dans les collèges. Certaines (5) parlent d'un certificat en bureautique, d'autres (2), d'une mineure à l'intérieur d'un baccalauréat et d'autres enfin (4) d'une maîtrise dans ce domaine. Quelques professeures spécifient que des stages dans l'entreprise devraient être intégrés à un programme universitaire de formation et permettre également l'obtention de crédits.

Par ailleurs, devant l'ampleur, l'importance et l'urgence des besoins de perfectionnement en bureautique des professeures de secrétariat, quelques-unes d'entre elles (11) signalent que la formation devrait être intensive. Et pour

permettre cela, elles souhaiteraient être libérées en partie de leur tâche d'enseignement, tout en recevant leur salaire, ce qui leur permettrait de participer à temps plein à leur formation. Cette possibilité a de plus, selon les répondantes, l'avantage d'améliorer de beaucoup la qualité des apprentissages.

Les commentaires font également ressortir des difficultés vécues par les professeures de régions éloignées face au perfectionnement. Quelques répondantes (11) souhaitent que la formation en bureautique soit décentralisée pour permettre aux professeures des régions éloignées de profiter des mêmes avantages que celles qui travaillent dans les régions de Montréal et de Québec, et d'acquérir ainsi la même formation en même temps. Pour ces personnes, la poursuite d'un cheminement de perfectionnement implique presque toujours des déplacements nombreux, freinés par des budgets limités. Devant ces faits, plusieurs suggestions sont émises: accorder à ces régions une plus grande part du budget de perfectionnement, prévoir des personnes ressources qui puissent se déplacer dans chaque région, offrir des cours dans d'autres universités que celles de Montréal et Québec (Sherbrooke, Trois-Rivières, ...), offrir un programme de perfectionnement par l'intermédiaire de la téléuniversité ou du réseau performa.

2.2.4 Données socio-démographiques

La section IV du questionnaire nous permettait de recueillir quelques informations objectives sur les professeures de secrétariat du réseau collégial québécois. Cependant, l'intérêt principal des données socio-démographiques pour la recherche n'est pas de décrire objectivement la population visée mais de mettre en relation ces données avec d'autres variables telles l'attitude face à la bureautique ou les besoins de perfectionnement, afin de pouvoir mieux comprendre et expliquer ces dernières variables. Par souci d'alléger ce rapport, nous ne présenterons ici que les données brutes sur le niveau de scolarité des professeures de secrétariat. Car contrairement aux autres aspects socio-

démographiques, qui nous intéressaient principalement à cause des analyses corrélationnelles qu'elles permettent, les données brutes sur la scolarité apportent en elles-mêmes des informations importantes sur la proposition de modalités de perfectionnement en bureautique. La connaissance de ces résultats nous permet de proposer une formation de niveau adapté au degré de scolarité actuel des professeures de secrétariat. Cependant, un lecteur intéressé à connaître le profil socio-démographique des répondantes pourra consulter dans annexe H tous les résultats recueillis à ce sujet par l'enquête.

La figure 15 présente la répartition des niveaux de scolarité des professeures de secrétariat du réseau collégial.

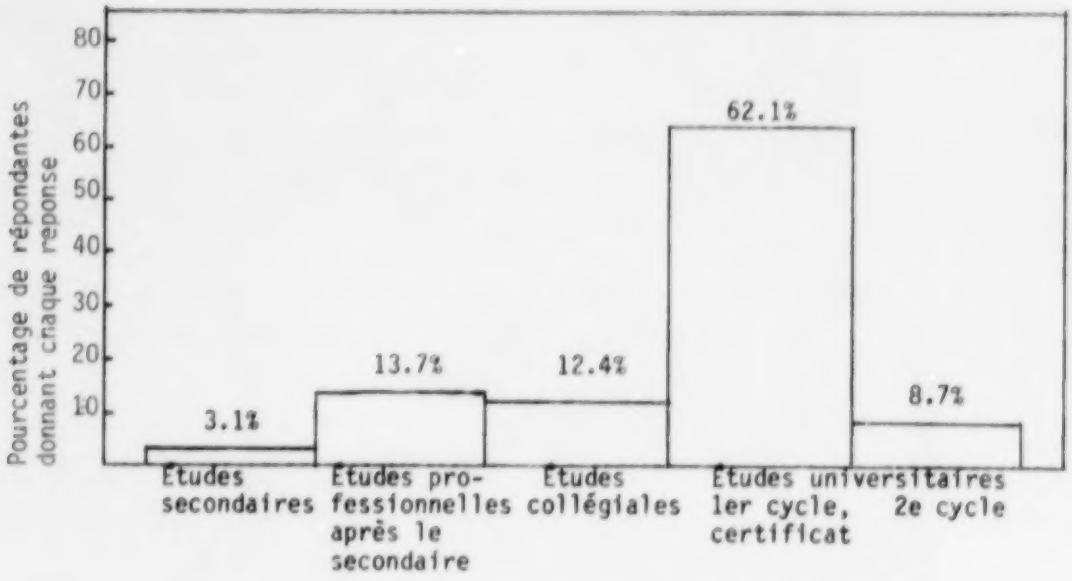


Fig. 15 - Répartition des niveaux de scolarité.

On constate sur cette figure que près du tiers des professeures (29%) n'ont pas une formation universitaire, alors que la majorité d'entre elles (62%) ont une formation de premier cycle universitaire.

2.3 ANALYSE DES RÉSULTATS

La section précédente du rapport présentait les résultats bruts à chacun des items du questionnaire. Il nous a semblé pertinent et intéressant, pour satisfaire aux fins de la recherche, de pousser plus loin le traitement des données, en combinant différents résultats. Cette partie du rapport présente les analyses effectuées pour vérifier l'existence ou l'absence de liens entre plusieurs des données recueillies grâce à l'enquête et ainsi confirmer ou infirmer certaines hypothèses sous-tendant cette recherche.

2.3.1 Analyses effectuées avec les données sur les opinions face à la bureautique

Nous avons d'abord mis en relation la variable du score global de l'attitude des professeures de secrétariat du réseau collégial face à la bureautique avec celui de leur connaissance des outils, puis avec celui de leur participation à des activités de perfectionnement et finalement avec celui de leur connaissance des applications de la bureautique. Les corrélations entre ces quatre variables sont très significatives mais assez faibles (opinions et outils: $r=.19$[1] et $p < .009$[1], opinions et activités: $r=.15$ et $p < .03$, opinions et applications : $r=.22$, $p < .003$). Nous en concluons donc que les personnes qui ont une opinion plus favorable de la bureautique ont aussi légèrement tendance à connaître un peu plus les outils de la bureautique. De même, elles ont aussi participé à un peu plus d'activités susceptibles de leur permettre d'acquérir des connaissances et habiletés sur le sujet et semblent également être mieux informées des applications de la bureautique. Ceci nous suggère l'existence d'un groupe d'experts qui aurait obtenu un score global supérieur à la moyenne pour chacune des quatre variables ci-haut mentionnées. Nous reviendrons plus tard sur cet aspect de l'analyse.

---

1. "r" indique la force du lien. Il peut varier entre 0 et 1. "p" indique le degré de signification du lien. Dans ce cas, $r=.19$ signifie qu'il y a un lien entre les deux variables mais qu'il est très faible et $p < .009$ signifie qu'il y a 9 chances sur 1000 que ce lien soit dû au hasard.

Nous avons, par ailleurs, voulu savoir s'il existait une relation entre la façon de répondre à la première section du questionnaire portant sur l'attitude face à la bureautique et celle de répondre aux différents items de la section III portant sur les besoins de perfectionnement. Pour ces analyses nous avons encore utilisé le score global d'attitude en le pairant successivement aux réponses de plusieurs questions de la section III, soit les questions portant sur l'ampleur des besoins et leur urgence, le nombre de crédits souhaité, le niveau de formation désiré, sa durée et l'importance à accorder aux aspects théoriques, pratiques et pédagogiques du perfectionnement. Nous n'avons pas observé de corrélation forte et il y a très peu de liens significatifs. Notons seulement une corrélation de 0.19 avec un degré de signification de 0.008 entre l'attitude et l'urgence ressentie. Cela signifie que les personnes qui ont une attitude plus positive face à la bureautique semblent également percevoir une urgence légèrement plus pressante de leurs besoins de perfectionnement. Il est important de rappeler ici que le score d'attitude face à la bureautique est très polarisé, la grande majorité des professeures manifeste une attitude positive. Il est donc difficile de distinguer des profils de réponse de sujets ayant une attitude contraire. Cela peut expliquer en bonne partie l'absence de résultats significatifs issus du croisement de cette variable avec d'autres données.

Un autre groupe d'analyses avait pour but de vérifier s'il existe une relation entre l'attitude des professeures face à la bureautique et les données socio-démographiques recueillies à la section IV du questionnaire. Pour permettre une meilleure compréhension de l'influence des aspects socio- démographiques sur toutes les réponses des professeures de secrétariat portant sur la bureautique, toutes les analyses faites à partir des données de la section IV, seront présentées ensemble à la fin de ce chapitre (partie 2.3.4).

2.3.2 Analyses effectuées avec les données sur les intérêts pour la bureautique

Nous vous présentons, dans cette partie, les analyses effectuées à partir des différentes données sur les intérêts pour la bureautique, soit celles qui portent sur les outils de la bureautique, sur les activités accomplies et sur les applications de la bureautique.

Comme précédemment, nous ne présentons pas ici les résultats de relations entre ces aspects et les données socio-démographiques. Ces analyses sont décrites à la partie 2.3.4.

A. Les outils de la bureautique

Quelques analyses ont été réalisées pour explorer le degré de corrélation entre la connaissance globale des outils de la bureautique et les souhaits de perfectionnement en bureautique des professeures de secrétariat du réseau collégial québécois. L'indice global de familiarité avec les outils a été successivement étudié en relation avec les données décrivant l'ampleur des besoins, leur urgence, les souhaits quant au nombre de crédits, le niveau de formation désiré, sa durée et l'importance à accorder aux aspects théoriques, pratiques et pédagogiques dans une formule de perfectionnement en bureautique.

Dans la plupart des cas, le niveau de connaissance des outils influence les souhaits de perfectionnement, quoique faiblement. Les professeures qui ont une connaissance plus approfondie des outils, estiment avoir des besoins de perfectionnement un peu moins grands que la moyenne des répondantes ($r=-0.16$, $p < .03$). Cependant, plus elles connaissent les outils plus elles semblent désirer qu'il y ait des crédits dans une formule de perfectionnement ($r=0.22$ et $p < 0.003$), que celle-ci s'échelonne sur plus de temps ($r=0.20$ et $p < 0.008$) et soit plutôt axée sur l'acquisition de connaissances théoriques ($r=0.25$ et $p < 0.001$).

B. Les activités accomplies

Nous nous sommes interrogées sur les liens pouvant exister entre le nombre total d'activités accomplies dans le but d'acquérir des connaissances et des habiletés en bureautique, et les souhaits de perfectionnement. Les personnes qui ont été les plus actives ont-elles des souhaits particuliers?

Là encore, nous avons trouvé quelques corrélations significatives mais faibles. Ces personnes semblent désirer une formation comportant plus de crédits que la moyenne des répondantes ($r=0.18$ et $p < 0.01$), échelonnée sur plus de temps ($r=0.29$ et $p < .0001$) et plus approfondie ($r=0.23$ et $p < 0.002$). Ces trois constatations sont très cohérentes. Habituellement, lorsqu'on désire entreprendre une formation comprenant plus de crédits c'est qu'on souhaite faire des apprentissages plus complets et approfondis. Et une telle formation doit nécessairement être dispensée sur une plus longue période de temps.

C. Les applications de la bureautique

Nous nous intéressons ici aux rapports existant entre d'une part, le degré global de connaissance des applications de la bureautique et, d'autre part, les différents souhaits de perfectionnement en bureautique.

On se rappelle que la participation globale à des activités de perfectionnement en bureautique était corrélée avec le nombre de crédits de perfectionnnement désiré ainsi que le niveau et la durée de la formation souhaités dans une formule de perfectionnement. Ces quatre mêmes facteurs se trouvent également liés au degré de connaissance des applications de la bureautique. Les personnes un peu mieux averties à ce sujet ont tendance à désirer obtenir un peu plus de crédits de perfectionnement que la moyenne des répondantes ($r=0.18$ et $p < 0.01$), à souhaiter une formation un peu plus approfondie ($r=0.16$ et $p < 0.02$) et échelonnée sur un peu plus de temps ($r=0.14$ et $p < 0.05$). On remarque cependant que ces liens, tous très significatifs, sont tout de même ténus.

On peut dire globalement que les personnes actuellement mieux informées sur la bureautique, semblent désirer une formation légèrement plus substantielle que la moyenne des répondantes.

D. Interrelations entre le degré de familiarité des outils, le nombre d'activités accomplies et le degré de connaissance des applications

Nous venons de survoler les résultats des analyses faites avec chacun des trois indices globaux de l'intérêt porté à la bureautique. En dernier lieu, examinons dans quelle mesure ces trois aspects sont interreliés.

De toutes les analyses corrélationnelles effectuées dans cette enquête, ce sont celles-ci qui ont fait ressortir les liens les plus forts et les plus significatifs. Le tableau 12 présente les résultats obtenus.

Nous constatons d'abord que ces liens sont indubitables et ne peuvent être en aucun cas attribués au hasard. Ces résultats décrivent des rapports assez marqués. Ils confirment notre hypothèse, à savoir que les personnes qui ont accompli le plus d'activités d'information et de formation sur la bureautique sont aussi celles qui connaissent le mieux les outils et les applications de la bureautique. Il y a donc un groupe d'expert, mieux informé sur la bureautique que la moyenne des répondantes et qui semble avoir des besoins particuliers de perfectionnement en ce domaine. Il désire en effet recevoir une formation légèrement plus approfondie, échelonnée sur un peu plus de crédits. Ce groupe semble toutefois très réduit. Nous estimons qu'il est constitué d'environ une dizaine de personnes.

Tableau 12

Interrelations entre le degré de connaissance des outils de la bureautique, le nombre d'activités de perfectionnement accomplies en bureautique et le degré de connaissance des applications de la bureautique

Variables analysées	Coefficient de corrélation (r)	Degré de signification (p)
Connaissance des outils et participation à des activités de perfectionnement	r=0.61	$p < 0.0001$
Connaissance des outils et connaissance des applications	r=0.41	$p < 0.0001$
Participation à des activités de perfectionnement et connaissance des applications	r=0.46	$p < 0.0001$

2.3.3 Analyses effectuées avec les données sur les besoins de perfectionnement en bureautique

Nous avons déjà présenté les études corrélationnelles faites entre les souhaits de perfectionnment, l'attitude, les opinions et les intérêts face à la bureautique. Dans les lignes qui suivent, nous examinons les autres analyses effectuées à partir des besoins ou souhaits de perfectionnement.

Nous avons voulu vérifier si les répondantes étaient consistantes dans l'expression de leurs préférences quant aux modalités de perfectionnement en bureautique. Pour ce faire, nous avons étudié les liens existants entre chacun des items visant à préciser les besoins en perfectionnement, c'est-à-dire tous les items de la section III du questionnaire. On s'attendait, par exemple, à ce que les personnes qui désirent obtenir plus de crédits de perfectionnement en bureautique indiquent que la formation devrait s'échelonner sur une plus grande période de temps.

Encore une fois, ces analyses nous confirment que l'enquête a été accueillie et traitée avec sérieux. En effet, tous les liens, sauf deux, sont significatifs ($p < 0.05$). Les deux liens non-significatifs concernent les niveaux de formation et le nombre de crédits désirés d'une part et les niveaux de formation désirés et l'ampleur des besoins d'autre part. Spécifions qu'il était difficile d'utiliser les données concernant les niveaux de formation souhaités pour les mettre en relation avec d'autres résultats. En effet, contrairement aux autres données concernant les besoins de perfectionnement en bureautique, celles-ci se transposaient difficilement en données numériques et demeuraient assez vagues.

2.3.4 Analyses effectuées avec les données socio-démographiques

Cette dernière partie de l'analyse est constituée d'une brève présentation des hypothèses émises par les chercheures quant aux liens pouvant exister entre les données socio-démographiques et les autres variables cernées par l'enquête. Cette section présente également les analyses effectuées pour confirmer ou infirmer ces hypothèses.

A. L'âge

L'âge ne semble avoir aucune influence ni sur l'attitude face à la bureautique, ni sur l'intérêt démontré ou sur les besoins manifestés. Nous voulions vérifier si les répondantes plus âgées étaient plus réparbatives face à cette nouvelle réalité qui s'impose, et moins dynamiques face à l'acquisition de connaissances en bureautique. Cette hypothèse n'a pas été confirmée, car les professeures plus âgées ont une opinion tout aussi favorable, ont manifesté autant d'intérêt et identifient des besoins aussi grands et urgents que la moyenne des répondantes.

B. La langue maternelle

Lorsque nous avons décidé d'inscrire au questionnaire un item sur la langue maternelle, nous voulions vérifier si le fait d'appartenir à un milieu francophone ou anglophone pouvait influencer les attitudes, comportements et besoins face à la bureautique.

Cependant, après avoir pris connaissance des résultats bruts sur cet aspect, nous avons décidé de ne les employer dans aucune analyse parce que nous n'avons pas obtenu de sous-groupes suffisamment différenciés. En effet, sur les 161 personnes ayant répondu au questionnaire, 141 (88%) ont le français comme langue maternelle et seulement 18 d'entre elles (11%) ont l'anglais comme langue première (1% des répondantes sont de langue maternelle autre que l'anglais ou le français).

C. La scolarité

En rapport avec la scolarité, nous voulions d'abord vérifier si les personnes qui ont étudié plus longtemps seraient plus favorables, à un "retour aux bancs d'école". En mettant en relation la scolarité avec le score global d'attitude face à la bureautique, puis avec l'ampleur des besoins de perfectionnement et l'urgence de ceux-ci, nous avons réalisé que les personnes possédant

une formation plus poussée ont une opinion tout aussi favorable que la moyenne des professeures et qu'elles perçoivent leurs besoins de perfectionnement tout aussi grands et urgents.

Nous avons ensuite voulu vérifier si les personnes moins scolarisées désiraient profiter d'un perfectionnement en bureautique pour acquérir un grand nombre de crédits de formation et ainsi augmenter leur salaire. Pour cela nous avons pairé les données portant sur le degré de scolarité et celles portant sur le nombre de crédits désiré dans une formation en bureautique. Aucun lien significatif n'est apparu. Nous pouvons dire, en résumé, que le degré de scolarité n'influence pas les besoins de perfectionnement.

Finalement, nous voulions vérifier si les personnes plus scolarisées avaient accompli plus d'activités visant à acquérir des connaissances ou habiletés en bureautique. Un seul lien est apparu significatif: les personnes plus scolarisées sont un peu plus familières avec les outils de la bureautique ($p < 0.04$).

D. L'expérience de travail en enseignement

Le nombre d'années d'expérience en enseignement du secrétariat ne semble avoir aucune influence tant sur les opinions face à la bureautique que sur l'intérêt démontré ou sur les besoins manifestés. Nous pensions que les professeures possédant plus d'expérience se sentiraient peut-être plus confiantes face à l'enseignement de la bureautique à cause de leur expérience en pédagogie et auraient possiblement une attitude plus positive face à la bureautique. Cette hypothèse ne s'est pas vérifiée, car les professeures ayant cumulé moins d'expérience en enseignement du secrétariat semblent avoir une attitude tout aussi favorable.

E. L'expérience de travail dans l'entreprise

En inscrivant cet item au questionnaire, nous voulions vérifier si le fait d'avoir "trempé" récemment dans la réalité concrète et quotidienne de l'industrie provoquait une conscience plus aiguë du fait bureautique et de la nécessité de s'y préparer.

Nous avons constaté que les personnes ayant travaillé dans l'entreprise durant les cinq dernières années ont été plus actives dans un cheminement de perfectionnement en bureautique. Nous sommes cependant surprises de constater que quoiqu'elles aient entrepris plus d'activités pour s'informer sur la bureautique, elles n'ont pas pour autant une connaissance plus approfondie des outils reliés à ce domaine. Cela nous amène à conclure que ces personnes ont surtout participé à des activités de sensibilisation de base ou d'acquisition de connaissances théoriques plutôt que pratiques. On remarque également que le contact direct avec le milieu du travail ne mène pas à une évaluation plus grande des besoins de perfectionnement et de leur degré d'urgence. Les professeures, qu'elles aient récemment travaillé ou non dans l'entreprise, sont toutes également conscientes de la nécessité de se perfectionner en bureautique et ce, de façon prioritaire.

Par ailleurs, nous avons voulu vérifier si les professeures qui avaient travaillé dans l'entreprise durant les cinq dernières années avaient une opinion particulière sur la déshumanisation du milieu de travail par la bureautique (item 30 de la section I). Nous n'avons trouvé aucun lien significatif entre ces deux aspects.

F. La localisation du collège

Il nous apparaissait probable que les personnes enseignant à l'extérieur des grands centres urbains aient des conditions de perfectionnement moins favorables. Nous avons voulu vérifier si ces personnes ressentaient un manque de

support financier et moral de leur environnement pour se perfectionner en bureautique. Ont-elles donc plus de difficultés à acquérir de l'information sur ce sujet? Se sentent-elles seules et délaissées face à leur cheminement de perfectionnement? Ces professeures préfèrent-elles des modalités particulières d'enseignement tenant compte de leur éloignement - cours par correspondance - cours en circuit fermé?

Pour vérifier ces hypothèses, nous avons mis en corrélation les données relatives à la localisation du collège et les items 1, 25 et 27 de la section I sur les opinions face à la bureautique. Nous avons pu constater que les professeures des petits centres urbains ont un profil particulier de réponse à deux de ces trois items. Elles semblent obtenir plus difficilement un appui financier adéquat pour se perfectionner en bureautique (item 1, $p < 0.05$). Il leur est également plus difficile d'avoir accès à de l'information sur ce sujet (item 27, $p < 0.03$). Cependant, leur réponse à l'item 25 ne diffère pas de celle du reste des répondantes. Ces professeures n'ont donc pas plus que les autres l'impression d'avoir à se recycler toutes seules dans leur coin.

G. L'autonomie du département de secrétariat

Nous avons demandé à chaque répondante si son département était autonome ou jumelé à un autre parce que nous supposions que les professeures attachées à un département autonome avaient dû être plus encouragées à s'intéresser à la bureautique. Nous voulions vérifier si ces personnes avaient accompli plus d'activités visant à acquérir des connaissances ou habiletés en bureautique. Cette hypothèse a été confirmée par l'analyse des liens entre le nombre d'activités de perfectionnement accomplies et l'autonomie du département. Nous avons découvert entre ces deux facteurs un lien significatif à 0.004. Cependant, même si les professeures de départements autonomes ont accompli sensiblement plus d'activités en bureautique, elles ne sont pas plus familières avec les outils de la bureautique. Dans les activités accomplies, elles n'ont donc probablement pas eu l'occasion de voir en opération ou d'utiliser elles-mêmes ces outils.

H. Nombre de professeures

Nous supposions que dans les départements de secrétariat de grande taille, c'est-à-dire ceux où le nombre de professeures est plus élevé que dans la moyenne des départements, celles-ci pourraient être plus sensibilisées au "phénomène bureautique", donc mieux informées et plus conscientes de l'ampleur des besoins et de l'urgence d'un perfectionnement en bureautique. Cependant, aucune analyse n'a été effectuée avec les données portant sur le nombre de professeures des départements de secrétariat des répondantes parce que la plupart des professeures ayant répondu au questionnaire appartiennent à des départements de même importance (84% des répondantes sont membres d'un département comprenant huit professeures ou moins). Cet aspect apparaît donc comme une constante plutôt qu'une variable.

I. L'implication professionnelle

Au moment d'élaborer le questionnaire, nous supposions que l'implication professionnelle parallèle à l'enseignement pouvait conduire à la constatation de l'impératif et de l'urgence de se perfectionner en bureautique et à la manifestation d'un plus grand intérêt pour ce domaine. Nous pensions que les professeures plus impliquées pouvaient être plus averties de l'avènement de la bureautique et de son impact sur le secrétariat. Nous avons donc voulu vérifier si elles avaient accomplies plus d'activités pour se perfectionner en bureautique, si elles connaissaient mieux les outils et les applications de ce domaine et avaient des besoins particuliers de perfectionnement en bureautique.

Les personnes qui ont été les plus impliquées soit dans la conception de matériel didactique, soit dans un projet de recherche ou dans un comité de niveau provincial semblent effectivement avoir accompli plus d'activités de perfectionnement en bureautique ($p < 0.0001$) sans pour autant nécessairement mieux connaître les outils et applications de ce domaine. Par ailleurs, elles n'ont pas de besoins de perfectionnement distincts de la moyenne des professeures de secrétariat.

Les professeures qui ont été ou sont présentement chef du département de secrétariat de leur collège ont également pris part à plus d'activités pour acquérir des connaissances ou des habiletés en bureautique ($p < 0.004$). Elles connaissent mieux les applications de la bureautique ($p < 0.01$) mais n'ont pas de souhaits de perfectionnement différents de ceux de la moyenne des professeures de secrétariat.

Il semble donc qu'une plus grande implication professionnelle ait suscité une plus grande préoccupation pour la bureautique, mais n'ait pas amené à des constatations ou souhaits distincts quant au perfectionnement en bureautique.

Si l'on considère toutes les analyses effectuées à partir des données socio-démographiques, on constate que le travail dans l'entreprise, l'autonomie du département de secrétariat, l'implication professionnelle ainsi que le fait d'être ou d'avoir été chef de département semblent être quatre facteurs qui ont incité les professeures à participer à des activités visant l'acquisition de connaissances ou d'habiletés en bureautique. On constate également qu'aucune donnée socio-démographique n'est reliée aux variations dans les besoins ou souhaits de perfectionnement en bureautique.

RÉSUMÉ

En terminant ce chapître, nous présentons un rappel des principales informations concernant les professeures de secrétariat du réseau collégial québécois, dont il nous semble important de tenir compte dans l'élaboration de modalités de perfectionnement.

Nous croyons qu'une grande crédibilité peut être accordée à ces données. Trois facteurs nous conduisent à faire cette remarque. Soulignons d'abord le fort taux de réponses au questionnaire (64%). Celui-ci garantit, avec une marge d'erreur négligeable, la validité des résultats de cette enquête pour décrire l'ensemble des professeures de secrétariat du réseau collégial. Deuxièmement, l'insertion d'un item fictif et les analyses pour vérifier la consistance des réponses entre elles nous permettent d'affirmer que les questionnaires ont été remplis avec application. Les résultats qu'ils fournissent sont donc extrêmement signifiants. Troisièmement, la plupart des résultats recueillis sont très polarisés: la grande majorité des répondantes a fourni des réponses semblables. Cela donne encore plus de force et d'importance aux profils qui s'en dégagent.

Dans les pages qui suivent, nous tracerons d'abord un portrait global des attitudes et de la motivation des répondantes face à la bureautique et plus spécifiquement face au perfectionnement en bureautique. Nous préciserons ensuite, dans une courte synthèse, leur degré de familiarité avec la bureautique. Nous présenterons finalement un rappel de leurs principaux besoins de perfectionnement en ce domaine.

Attitudes et motivation face à la bureautique et face au perfectionement en bureautique

La majorité des répondantes démontre une attitude positive face à la bureautique, indépendamment de leur âge, de leur degré de scolarité, de leur expérience d'enseignement ou de travail dans l'entreprise. On constate en outre

que plus les répondantes sont familières avec la bureautique plus elles ont une attitude positive face à celle-ci. Les professeures de secrétariat pensent que la bureautique aura un impact important sur la tâche de la secrétaire et sur le programme collégial. Presque toutes les répondantes ont démontré un intérêt pour ce domaine, en accomplissant plusieurs activités d'information ou de formation en bureautique.

Les professeures de secrétariat se sentent obligées et pressées de se perfectionner en bureautique. Cependant, cela ne semble pas leur déplaire. Elles ont confiance en leur capacité d'adaptation à cette nouvelle situation. Il faut noter cependant qu'elles ont une perception très variée du degré d'accessibilité de ce domaine. Pour certaines, la bureautique est facile à comprendre, mais pour un assez grand nombre, sa compréhension est laborieuse. Elles estiment avoir grandement besoin de perfectionnement en bureautique et 99% des répondantes soulignent que ce besoin est urgent. Le fort taux de réponses et le soin apporté à remplir le questionnaire traduisent d'ailleurs, nous semble-t-il, la préoccupation des professeures de secrétariat face au perfectionnement en bureautique. Celles-ci jugent que l'information et le perfectionnement actuellement disponibles en ce domaine sont nettement insuffisants.

Degré de familiarité avec la bureautique

La très grande majorité des professeures de secrétariat n'est pas familière avec les outils de la bureautique, à l'exception de l'appareil de traitement de textes et de l'ordinateur personnel. Elles ont déjà entendu parler des outils inscrits au questionnaire mais peu d'entre elles les ont vus en opération et à peu près personne ne les a utilisés. Elles ne connaissent pas les applications de ce domaine. Elles ont accompli un certain nombre d'activités visant à acquérir des connaissances et habiletés en bureautique, mais celles-ci n'étaient pas très approfondies et ne leur donnaient pas la formation nécessaire à une bonne connaissance des outils et applications.

On constate que trois types de professeures ont accompli un peu plus d'activités concernant la bureautique: ce sont les personnes qui ont travaillé dans l'entreprise au cours des cinq dernières années, celles qui appartiennent à des départements autonomes et celles qui se sont impliquées professionnellement dans des activités parallèles à l'enseignement (chef de département, conception de matériel didactique, recherche, comités). Cependant, elles n'ont pas acquis pour autant une connaissance significativement plus grande des outils et applications de la bureautique.

Les personnes les plus scolarisées semblent connaître un peu mieux les outils de la bureautique. Finalement, le nombre de celles qui connaît un peu mieux à la fois les outils et les applications de ce domaine est très réduit. On l'estime à une dizaine.

Besoins et souhaits de perfectionnement en bureautique

Les professeures de secrétariat du réseau collégial estiment avoir de grands besoins de perfectionnement en bureautique. Selon elles, une formation adéquate dans ce domaine devrait comprendre l'équivalent de 30 crédits universitaires. Elle devrait donc avoir l'importance d'un certificat, permettre l'obtention d'un diplôme universitaire et être dispensée intensivement et prioritairement. La majorité des répondantes souhaite pouvoir compléter une telle formation au cours d'une année ou au maximum de deux ans. Afin de répondre rapidement et efficacement à ces besoins, elles souhaitent être libérées en partie de leur tâche d'enseignement pour se perfectionner durant les heures de travail et/ou durant les mois de mai et juin. Notons que la presque totalité des répondantes ont acquis une formation post-secondaire et que 71% possèdent un diplôme de niveau universitaire.

Les professeures de secrétariat souhaitent une formule de perfectionnement en bureautique qui fournisse à la fois une formation générale et une spécialisation dans quelques sphères ou dans toutes les sphères possibles. Elles optent pour un modèle d'enseignement coopératif, permettant l'alternance de

l'acquisition de connaissances théoriques dans un établissement d'enseignement (de préférence l'université) et l'acquisition d'habiletés pratiques dans l'entreprise. Cette formation permettrait principalement la transmission de connaissances théoriques et d'habiletés pratiques mais s'attarderait aussi aux habiletés pédagogiques. Elle s'adresserait d'abord aux professeures de secrétariat des collèges, mais n'exclurait pas nécessairement d'autres personnes intéressées.

Les professeures qui enseignent à l'extérieur des grands centres urbains semblent accéder difficilement à de l'information de pointe et au perfectionnement. Les répondantes expriment le souhait que l'on se préoccupe particulièrement des régions éloignées et que l'on pense à des modalités de perfectionnement en bureautique qui permettent à toutes les professeures d'acquérir les mêmes informations en même temps.

On observe peu de variations dans les besoins de perfectionnement en bureautique exprimés par les professeures de secrétariat. Les souhaits que nous venons de résumer font presque l'unanimité. Il n'y a aucun lien entre les données socio-démographiques et les besoins particuliers de perfectionnement. Seul le petit groupe de celles qui sont plus familières avec les outils et applications de la bureautique exprime des souhaits particuliers. Ces quelques personnes souhaitent une formation légèrement plus approfondie, comportant un peu plus de crédits et échelonnée sur une période de temps un peu plus longue.

CHAPITRE III

PROPOSITIONS CONCERNANT UN PERFECTIONNEMENT

Les propositions de perfectionnement suivantes sont formulées dans un contexte historique particulier, soit l'imminence d'une décision du ministère de l'Éducation relative au maintien de la discipline de techniques de secrétariat au niveau collégial ou à son transfert au niveau secondaire. Si cette discipline demeure au niveau collégial, par la suite la publication du programme révisé de secrétariat est d'ores et déjà prévue. La présente recherche a suffisamment démontré, à travers sa revue des écrits, la nécessité de maintenir un programme d'enseignement de cette discipline au niveau collégial, point de vue d'ailleurs confirmé lors des entrevues et consultations tenues auprès d'entreprises situées au Québec.

Ces propositions prennent aussi appui sur les orientations gouvernementales en matière de perfectionnement qui figurent au document ministériel: La formation et le perfectionnement des enseignants du primaire et du secondaire: Vers des aménagements, fiches de discussion, (Ministère de l'Éducation, juin 1983). Bien que ces orientations visent les niveaux primaire et secondaire, nous avons retenu celles qui apparaissent applicables au niveau collégial, puisque "c'est dans le prolongement des mêmes orientations" nous dit le document, "que d'autres propositions sont prévisibles pour les enseignants du collégial". (1983, p. 1)

Ces propositions sont donc formulées suite à une série d'"attendus", découlant directement des recherches présentées dans ce rapport, soit l'état de la question et l'enquête effectuée auprès des professeures de secrétariat du réseau collégial s'y ajoutant parfois certaines hypothèses de réponse plus concrète.

Ces propositions concernent d'abord les fondements du perfectionnement, puis ses orientations. Celles-ci conduisent à un modèle de perfectionnement dont le contenu et les modalités sont ensuite précisés.

Mais avant de présenter ces propositions, précisons les termes employés: perfectionnement, recyclage et enseignement coopératif.

Le perfectionnement relève d'un processus continu d'apprentissage et de formation des professeurs en exercice. Tandis que le recyclage, tel que défini par le MEQ dans La formation et le perfectionnement des enseignants du primaire et du secondaire: Vers des aménagements, fiches de discussion, vise à acquérir "le supplément de formation qu'exigent les changements d'une certaine importance tels que l'adoption de nouvelles méthodes, de nouveaux programmes" (p.V-30). Ainsi le recyclage, intervention ponctuelle, s'insère dans un cheminement de perfectionnement de l'individu. Quant à l'enseignement coopératif, il vise une alternance des activités d'apprentissage entre l'établissement d'enseignement et l'entreprise, et reconnaît par des crédits la formation acquise par des stages.

3.1 FONDEMENTS DU PERFECTIONNEMENT

Les fondements du perfectionnement sont sa nécessité, son urgence et son financement.

3.1.1 Nécessité

Attendu la révolution technique et l'irréversibilité du phénomène bureautique amorcée dans l'entreprise;

Attendu que la bureautique aura un impact important sur la tâche de la secrétaire et que celle-ci aura besoin d'acquérir de nouvelles habiletés et connaissances;

Attendu que les établissements d'enseignement doivent être à même de répondre sous une forme ou sous une autre aux différents besoins de leurs étudiants et de la société;

Attendu la nécessité d'assurer la compétence des professeures chargées de la formation des étudiant(e)s;

Attendu que les professeures de secrétariat du réseau collégial estiment avoir de grands besoins de perfectionnement en bureautique;

Attendu que les professeures de secrétariat du réseau collégial jugent que les possibilités de perfectionnement en bureautique actuellement disponibles sont limitées et ne recoupent pas majoritairement les besoins exprimés dans l'enquête;

Attendu la responsabilité du ministère de l'Éducation du Québec dans la définition des politiques générales et des orientations en matière de perfectionnement des maîtres;

Nous proposons que le ministère de l'Éducation, tenant compte des responsabilités et des rôles du Ministère et des divers partenaires (universités et collèges) à ce dossier, voit à l'élaboration d'un programme de perfectionnement pour les professeures de techniques de secrétariat.

3.1.2 Urgence

Attendu que la bureautisation est déjà amorcée dans l'entreprise.

Attendu le temps requis pour planifier un programme de perfectionnement en bureautique, le mettre en place et former les professeures;

Attendu l'imminence de l'implantation d'un nouveau programme collégial de techniques de secrétariat;

Attendu que les professeures de secrétariat du réseau collégial estiment avoir des besoins urgents de perfectionnement en bureautique;

Attendu la responsabilité du ministère de l'Éducation dans l'identification des priorités nationales (Ministère de l'Éducation, 1983).

Nous proposons que le ministère de l'Éducation du Québec accorde une priorité au perfectionnement des professeures de techniques de secrétariat et qu'il prenne toutes les mesures nécessaires pour assurer le démarrage rapide de programmes (Ministère de l'Éducation, 1983).

3.1.3 Financement

Attendu que, devant l'urgence et l'ampleur de leurs besoins de perfectionnement en bureautique, les professeures de secrétariat du réseau collégial souhaitent être dégagées en partie ou en totalité de leur tâche d'enseignement pour fin de perfectionnement;

Attendu que le ministère de l'Éducation du Québec est responsable de la répartition équitable des fonds publics destinés à la formation et au perfectionnement des maîtres;

Attendu que le Conseil supérieur de l'Éducation juge que le critère majeur de l'attribution de fonds de perfectionnement est la pertinence de la tâche de l'enseignant. (Ministère de l'Éducation 1983, p. V-33);

Attendu que, dans le passé, des fonds furent spécialement dégagés pour des secteurs ou disciplines d'enseignement désignés prioritaires.

Nous proposons:

1° que le ministère de l'Éducation du Québec affecte une partie des sommes destinées à la formation et au perfectionnement des maîtres au financement du programme de perfectionnement des professeures de secrétariat et qu'une partie des sommes dégagées couvre le remplacement des professeures de secrétariat en congé de perfectionnement;

2° que s'il est jugé que les fonds sont insuffisants, le ministère crée un fonds pour couvrir les exigences financières d'un tel perfectionnement.

3.2 ORIENTATION DU PERFECTIONNEMENT

Nous suggérons que le perfectionnement respecte cinq grandes orientations: une formule progressive, coopérative, flexible, créditée et décentralisée.

3.2.1 Formule progressive

Attendu que l'étude de la situation dans l'entreprise permet de dire que le changement s'étalera sur plusieurs années;

Attendu que les premières entreprises bureautisées ne le seront complètement que dans deux ou trois ans et qu'un stage d'intégration en bureautique ne sera alors possible qu'à ce moment;

Attendu qu'il faut maintenir la qualité de la formation offerte aux étudiant(e)s de technique de secrétariat pendant la durée du perfectionnement des professeures;

Attendu que l'implantation du programme révisé de technique de secrétariat sera étalée sur trois ans;

Attendu que les formateurs au niveau universitaire ne sont pas tous prêts à assurer la qualité d'un enseignement en bureautique destiné aux professeures de technique de secrétariat;

Attendu que les professeures de secrétariat du réseau collégial devront opérer des transferts entre la formation reçue et celle à transmettre aux étudiant(e)s.

Nous proposons que le programme de perfectionnement en bureautique, destiné aux professeures de secrétariat du réseau collégial, privilégie une approche progressive permettant une intégration des connaissances et habiletés ainsi qu'un transfert des apprentissages à l'enseignement.

3.2.2 Formule coopérative

Attendu qu'une des orientations fondamentales du Projet d'éducation permanente, présenté au début de l'année 1984 par le Ministre québécois de l'Éducation, est de favoriser la pluralité des lieux de formation, en reconnaissant pleinement la mission éducative d'autres organismes et institutions que les établissements d'enseignement, tels les entreprises;

Attendu que, tel que déclaré dans le Projet d'éducation permanente déposé par le ministre de l'Éducation au début de l'année 1984, le gouvernement du Québec désire promouvoir la formation en alternance dans un établissement d'en-

seignement et dans le milieu de travail pour répondre à des besoins de formation initiale, de recyclage et de perfectionnement;

Attendu que, tel que stipulé dans le Projet d'éducation permanente déposé par le ministre de l'Éducation au début de l'année 1984, le gouvernement du Québec favorise les stages dans l'entreprise pour le perfectionnement des enseignants de la formation professionnelle dans les établissements scolaires;

Attendu que les professeures de secrétariat du réseau collégial privilégient un enseignement de type coopératif;

Attendu que les professeures de secrétariat du réseau collégial souhaitent que le perfectionnement en bureautique couvre à la fois la théorie et la pratique;

Attendu que des stages permettent une intégration et un transfert des apprentissages et complètent la formation théorique;

Attendu que l'expérience industrielle est un préalable à l'enseignement du secrétariat au collégial.

Nous proposons que le perfectionnement des professeures de secrétariat du réseau collégial soit dispensé alternativement par des établissement d'enseignement et par l'entreprise.

3.2.3 Formule flexible

Attendu que dans son projet d'éducation permanente déposé au début de l'année 1984, le Ministre québécois de l'Éducation privilégie pour la formation des adultes une approche "sur mesure", de telle manière que les adultes eux-

mêmes déterminent le plus possible aussi bien les objectifs que les moyens de formation;

Attendu que, selon une des lois fondamentales de l'apprentissage humaniste, "les gens apprennent plus et mieux lorsque la formation qui leur est adressée répond à des besoins qu'ils ont eux-mêmes perçus et identifiés";[1]

Attendu que la nécessité de s'approprier les objectifs d'un programme d'étude et la liberté de négocier ces objectifs sont des conditions essentielles à la création d'un cadre propice d'apprentissage pour l'étudiant adulte (Groupe de travail sur le congé d'éducation, 1983);

Attendu que dans un cadre d'apprentissage propice à l'étudiant adulte celui-ci doit participer activement à la planification et à la gestion de son expérience d'apprentissage. (Groupe de travail sur le congé d'éducation, 1983);

Attendu que les besoins de perfectionnement peuvent se préciser après avoir suivi une partie du programme à cet effet;

Attendu que chaque individu apprend par des approches différentes et possède des centres d'intérêts spécifiques ou personnels;

Attendu que les professeures de secrétariat du réseau collégial se sentent obligées de se perfectionner en bureautique;

Attendu que la bureautique s'implante progressivement et qu'on ne peut en mesurer maintenant tous les impacts;

---

1. La plupart des auteurs humanistes qui ont écrit sur l'apprentissage, présentent ce principe. Il est entre autres cité par Donaldson et Scannell (1978).

Attendu que le Comité consultatif industriel de secrétariat recommande une révision annuelle du programme de techniques de secrétariat durant la période de mutation de l'entreprise.

Nous proposons:

1° que le cadre du programme de perfectionnement soit assez souple pour permettre aux professeures de réévaluer leurs besoins en cours d'apprentissage et de procéder à certains choix personnels;

2° que les responsables du perfectionnement réévaluent régulièrement le contenu du programme de perfectionnement, à la lumière de l'évolution de la bureautique dans l'entreprise et des besoins et intérêts exprimés des professeures auxquelles ils s'adressent.

3.2.4 Formule créditée

Attendu que dans son Projet d'éducation permanente, déposé au début de l'année 1984, le ministre québécois de l'Éducation encourage la reconnaissance scolaire de la formation en entreprise;

Attendu que l'étude menée par Robineault démontre assez clairement que l'avancement professionnel et une meilleure rémunération figurent parmi les principaux motifs qui incitent les enseignants au perfectionnement (Ministère de l'Éducation, 1983, p. V-16);

Attendu que l'étude menée par Cormier démontre que les motifs intrinsèques tel l'amélioration de sa compétence, l'augmentation de ses connaissances et l'adaptation aux changements en éducation incitent initialement des enseignants à suivre des cours de perfectionnement mais que ce sont des motifs extrinsèques comme l'accréditation et l'obtention d'un meilleur salaire qui maintiennent leur inscription à des programmes de perfectionnement (Ministère de l'Éducation, 1983, p. V-17);

Attendu que les professeures de techniques de secrétariat désirent que le perfectionnement soit reconnu et crédité au niveau universitaire.

Nous proposons:

1° que le perfectionnement soit reconnu et crédité aux niveaux universitaire soit de premier cycle ou de deuxième cycle, pour toutes celles et ceux qui peuvent y accéder;

2° que la formation en entreprise soit reconnue et créditée par les établissements d'enseignement.

3.2.5 Formule décentralisée

Attendu que la poursuite d'un cheminement de perfectionnement implique presque toujours des déplacements nombreux et coûteux pour les professeures de secrétariat de régions éloignées;

Attendu que ces professeures signalent avoir de la difficulté à obtenir un appui financier adéquat pour se perfectionner en bureautique;

Attendu que ces professeures signalent aussi avoir de la difficulté à accéder à de l'information spécialisée en bureautique;

Attendu que les professeures de secrétariat du réseau collégial souhaitent que toutes les professeures de ce secteur aient droit aux mêmes possibilités de perfectionnement.

Nous proposons:

1° que le perfectionnement soit offert dans chaque région, au même moment et de la même façon;

2° que l'on accorde, si nécessaire, des budgets de perfectionnement en bureautique plus substantiels aux professeur(e)s de secrétariat des collèges situés dans des régions éloignées.

Hypothèses de réponses concrètes

Le découpage de la province en région pourrait recouper celui de la représentation du sous-comité de la coordination de techniques de secrétariat soit:

Nord de Montréal, Montréal A, Montréal B, centre du Québec, Québec, est du Québec. (Consulter à ce sujet l'annexe J, répartition des collèges selon les régions).

- On pourrait prévoir des personnes ressources qui puissent se déplacer dans chaque région.

- On pourrait utiliser le réseau Performa, dont l'objectif est d'assister les collèges dans le perfectionnement de leur personnel en se basant sur un modèle pédagogique qui ressemble à celui privilégié par les auteures de ce rapport. Trente collèges participent actuellement à ce réseau.

3.3 MODÈLE DE PERFECTIONNEMENT

Attendu que dans les cas de formation adressée à des adultes au travail, nous croyons préférable de favoriser une approche tenant compte de l'expérience acquise;

Attendu que l'on privilégie une formation dispensée alternativement par des établissements d'enseignement et par l'entreprise, dans laquelle les stages seront reconnus et crédités;

Attendu que nous désirons offrir la possibilité à celles qui le désirent d'acquérir une formation complète (polyvalente) en bureautique;

Attendu que les professeures de techniques de secrétariat souhaitent que le perfectionnement en bureautique aborde des aspects théoriques, pratiques et pédagogiques;

Attendu que les professeures de techniques de secrétariat désirent recevoir une formation en bureautique de 30 crédits, conduisant à l'obtention d'un diplôme universitaire;

Attendu que certaines professeures de techniques de secrétariat possèdent un baccalauréat et peuvent désirer profiter de la formation à acquérir en bureautique pour obtenir un diplôme de 2e cycle universitaire;

Attendu qu'un certain nombre de professeures de techniques de secrétariat ne possède pas actuellement de baccalauréat et ne peut donc accéder à une formation de 2e cycle universitaire;

Attendu que les professeures de techniques de secrétariat désirent à l'intérieur d'un perfectionnement en bureautique, recevoir une formation de base et aussi se spécialiser dans quelques sphères ou même dans toutes les sphères possibles;

Attendu que l'on privilégie une approche progressive qui permet une intégration des connaissances et des habiletés et ainsi qu'un transfert des apprentissages à l'enseignement;

Attendu que l'on privilégie le fait que le cadre du programme de perfectionnement soit assez souple pour permettre à la professeure de réévaluer certains choix personnels en fonction de ses centres d'intérêt;

Attendu qu'au fur et à mesure de l'implantation du programme, chaque département de techniques de secrétariat devra être en mesure de dispenser tous les nouveaux cours;

Attendu que l'on propose d'offrir dans un premier temps une formation de base à toutes les professeures;

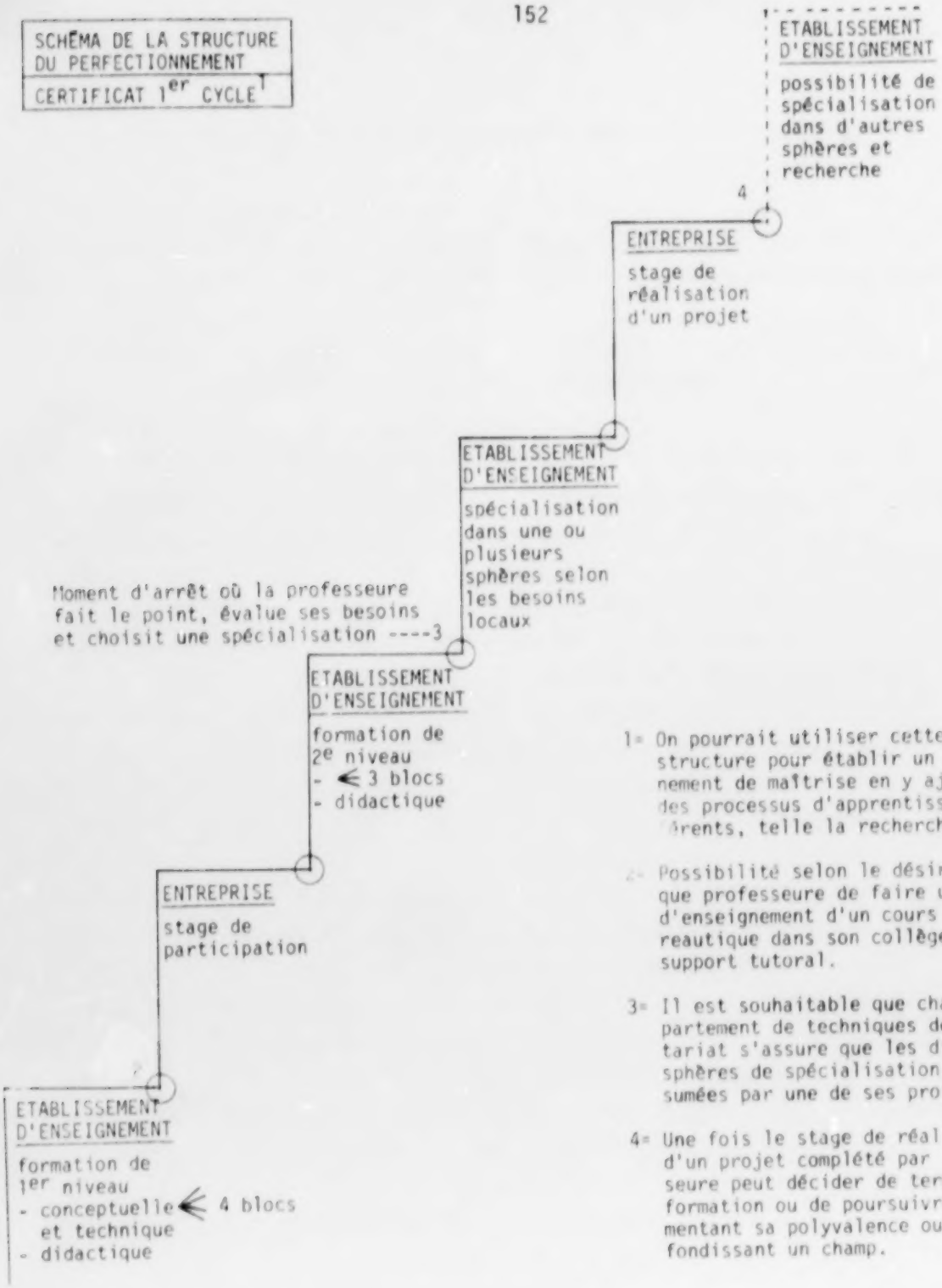
Attendu qu'il est difficile de fournir une formation polyvalente en bureautique à chaque professeure dans un délai très court;

Attendu que nous pensons qu'il n'est pas nécessaire que chaque professeure acquiert une formation complète (polyvalente) en bureautique.

Nous proposons que l'on élabore et propose aux professeures de techniques de secrétariat un certificat et une maîtrise en bureautique comme illustré à la figure 16.

Que ces programmes comprennent:

- deux stages dans l'entreprise, dont l'un de participation et l'autre de réalisation d'un projet;
- une période de formation de base et deux cours obligatoires du 2e niveau, dispensés dans un établissement d'enseignement;
- une période d'arrêt une fois la formation obligatoire terminée, pour permettre à la professeure de faire le point, d'évaluer ses besoins et de choisir une spécialisation;
- selon les besoins locaux, un ou plusieurs cours de spécialisation reliés directement au contenu du programme de techniques de secrétariat, dispensé dans un établissement d'enseignement;
- des cours de spécialisation dépassant le contenu du programme de techniques de secrétariat, offerts aux professeures désireuses d'approfondir un champ d'intérêt en bureautique;
- la possibilité de faire des stages d'enseignement d'ur cours en bureautique, en tutorat, après n'importe quelle étape de perfectionnement;
- des séquences alternées de formation dans l'entreprise et en établissement d'enseignement.



1= On pourrait utiliser cette même structure pour établir un cheminement de maîtrise en y ajoutant des processus d'apprentissage différents, telle la recherche.

2= Possibilité selon le désir de chaque professeure de faire un stage d'enseignement d'un cours en bureautique dans son collège, avec support tutoral.

3= Il est souhaitable que chaque département de techniques de secrétariat s'assure que les différentes sphères de spécialisation sont assumées par une de ses professeures.

4= Une fois le stage de réalisation d'un projet complété par la professeure peut décider de terminer sa formation ou de poursuivre en augmentant sa polyvalence ou en approfondissant un champ.

Fig. 16 - Schéma de la structure du perfectionnement.

3.4 CONTENU D'UN PROGRAMME DE PERFECTIONNEMENT

Avant de présenter une hypothèse de contenu de perfectionnement, formulons d'abord certaines considérations préalables concernant son point de départ et la reconnaissance des acquis.

3.4.1 Considérations préalables

A. Point de départ

Attendu que les professeures du réseau ont une attitude positive face à la bureautique et au perfectionnement en bureautique;

Attendu que les professeures du réseau provincial de secrétariat sont convaincues de la nécessité de se perfectionner en bureautique.

Nous considérons qu'il n'est pas nécessaire de débuter le perfectionnement par une sensibilisation à la nécessité d'un perfectionnement en bureautique pour les professeures de secrétariat.

B. Reconnaissance des acquis

Attendu que dans son Projet d'éducation permanente déposé au début de l'année 1984, le ministre québécois de l'Éducation souligne sa préoccupation et son intention de mettre en place des mécanismes et instruments d'évaluation pour assurer aux étudiants adultes une reconnaissance scolaire de leurs acquis, qu'ils proviennent d'un cheminement scolaire ou autodidacte;

Attendu que la grande majorité des professeures ne sont pas familières avec la plupart des outils de la bureautique;

Attendu que la grande majorité des professeures ne connaissent pas les applications de la bureautique;

Attendu que par ailleurs, certains professeurs ont acquis des connaissances en bureautique par un cheminement autodidacte.

Nous proposons:

1° que le perfectionnement offre à toutes dans, un premier temps, une formation de base;

2° qu'on tienne compte des acquis de connaissances dues à la recherche et à l'enseignement expérimental (tout en reconnaissant à certaines personnes une formation préalable équivalente).

3.4.2 Contenu du programme de perfectionnement

Attendu qu'il appartient au MEQ de définir les politiques générales et les orientations en matière de perfectionnement des maîtres;

Attendu qu'il appartient aux universités d'élaborer des programmes de formation des maîtres en collaboration avec les milieux scolaires;

Attendu que la DGEC n'a pas encore pris de décision quant au projet de programme révisé de techniques de secrétariat.

Nous proposons que les organismes responsables du perfectionnement des maîtres précisent le contenu d'un plan de formation en bureautique pour les professeures de secrétariat du réseau collégial en tenant compte:

1° du programme révisé de technique de secrétariat lorsqu'il sera approuvé définitivement;

2° des résultats et conclusions de cette recherche;

a) la revue des écrits;

b) l'analyse de la nouvelle tâche de la professeure de secrétariat;
c) la proposition de contenu d'un programme de formation des maîtres énoncée ci-dessous;
d) la proposition d'un modèle de perfectionnement des maîtres précédemment présentée.
e) les résultats de l'enquête quant à la répartition relative à accorder à l'acquisition des connaissances théoriques et d'habiletés pratiques et pédagogiques.

Hypothèse de contenu

Lorsque l'on parle d'une nouvelle tâche pour les professeures de techniques de secrétariat, il n'y a qu'un pas à franchir pour élaborer une hypothèse de perfectionnement, dont les grands axes recouperaient les contenus nouveaux susceptibles d'être enseignés par celles-ci en ajoutant quelques cours leur permettant de faire des liens et de prendre du recul, selon leur désir plus ou moins grand de spécialisation.

La figure 17 illustre le processus de réflexion, qui nous a amené à proposer une hypothèse de programme de perfectionnement pour les professeures de techniques de secrétariat. Notons que tous les éléments de cette figure s'emboîtent les uns dans les autres, le programme de perfectionnement étant l'élément le plus englobant de l'ensemble.

L'illustration de la tâche de la professeure de techniques de secrétariat indique les connaissances et habiletés nouvelles qu'elle devra acquérir pour assurer la totalité de l'enseignement du nouveau programme 412. Considérons plus attentivement la figure 18 que vous trouverez à la page 155. Elle est constituée de trois composantes (le coeur de la fleur, ses pétales et ses feuilles) représentant chacune, un niveau de perfectionnement différent. Le niveau de la formation de base (le coeur de la fleur) que l'on retrouve au programme de secrétariat, la formation de deuxième niveau c'est-à-dire exigeant des préalables qui sont les pétales et la formation de troisième niveau, les feuilles, perfectionnement visant à approfondir un champ de connaissances et qui ne constitue pas la matière du programme 412.

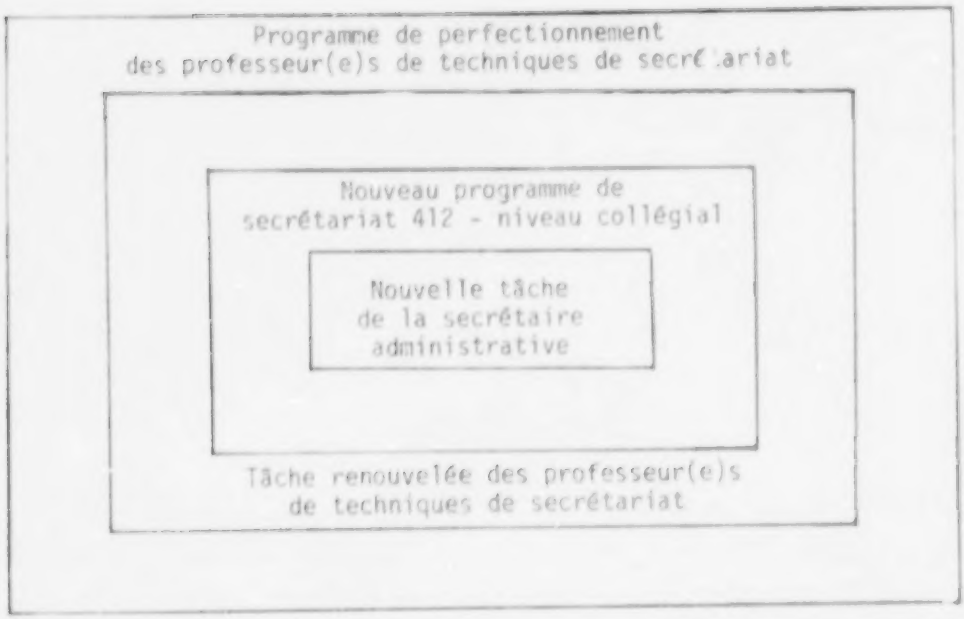


Fig. 17 - Conséquences de l'impact de la bureautique sur la tâche de la secrétaire.

Ainsi les modules C, G, A ou B de même que Gestion documentaire et circulation et systématisation de l'information sont des points d'entrée de formation, c'est-à-dire ne demandant aucun préalables pour entreprendre un apprentissage. Le module E est considéré comme objet de formation pour les étudiants; par contre, il est accessible comme préalable à toutes celles qui désirent en travailler certains de ses sous-thèmes. Ces modules forment le coeur de la fleur. On peut indifféremment commencer par l'un ou l'autre des modules. Toutes les pétales exigent des connaissance de base, vu que l'on aborde la formation sous l'angle de l'analyse et des réseaux. Les modules J, H, D, exigent les préalables indiqués au schéma. Bureautique, approche socio- technique ainsi que Techniques d'analyse logistique sont considérés comme des cours obligatoires au même titre que ceux qui recoupent la formation de base. Les feuilles représentent des champs d'approfondissement. Cette figure illustre la partie cognitive du programme de perfectionnement. En filigrane, se glissera l'acquisition d'habiletés pédagogiques.

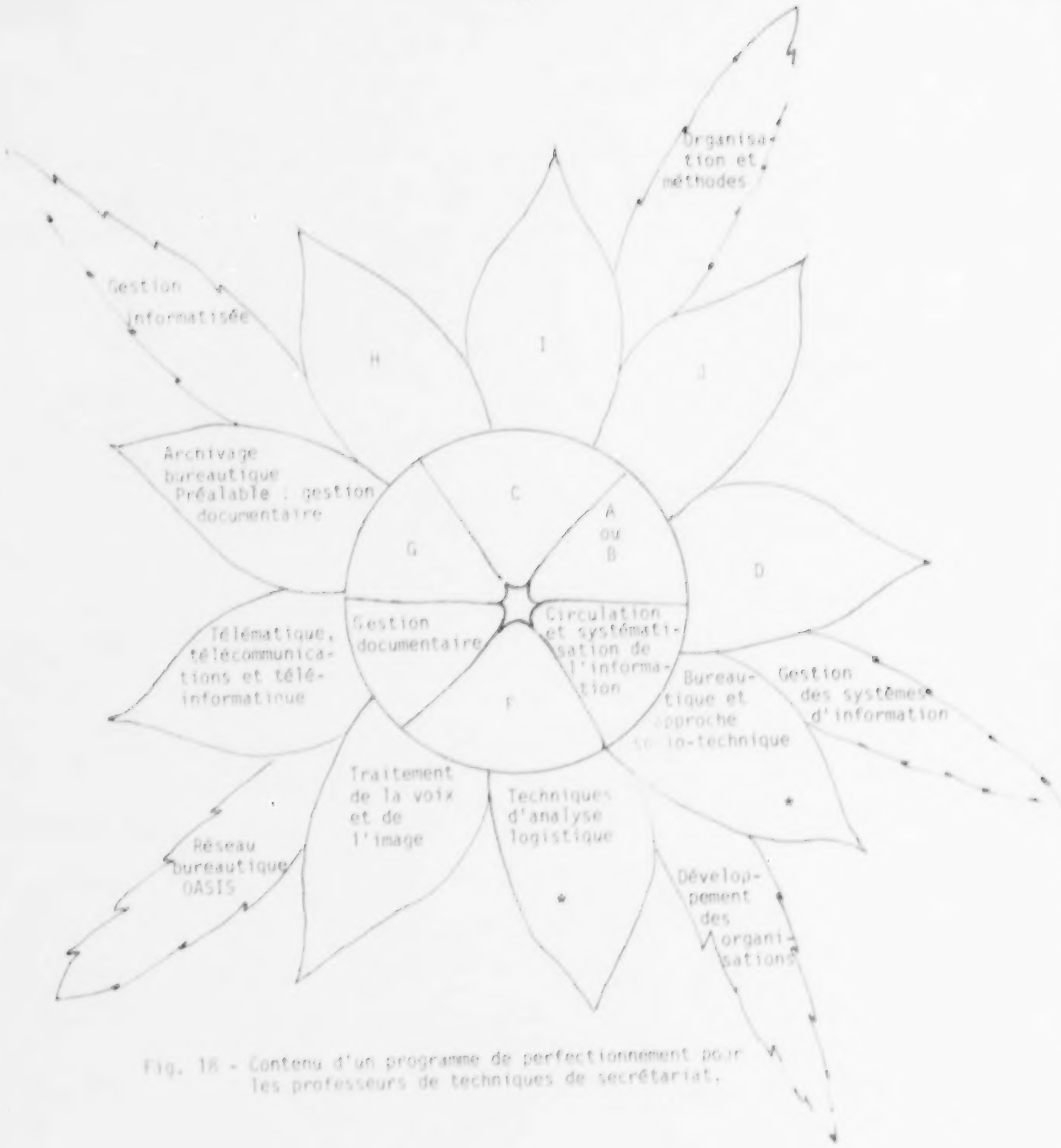


Fig. 18 - Contenu d'un programme de perfectionnement pour les professeurs de techniques de secrétariat.

3.5 MODALITÉS DE PERFECTIONNEMENT

L'enquête menée auprès des professeures de secrétariat nous amène à préciser quatre modalités que devrait observer une formule de perfectionnement respectueuse de leurs désirs. Ces modalités concernent le moment, la durée et le lieu du perfectionnement, ainsi que les modalités préférées d'enseignement ou d'apprentissage.

3.5.1 Moment de perfectionnement

Attendu que les professeures de secrétariat du réseau collégial québécois souhaitent en majorité se perfectionner en bureautique après la session étudiante d'hiver, et durant les sessions d'enseignement;

Attendu que l'ampleur des besoins de perfectionnement en bureautique des professeures de secrétariat et l'urgence de la situation rendent insuffisante la seule utilisation des périodes de fin de session;

Attendu qu'il faut maintenir la qualité de la formation offerte aux étudiants de technique de secrétariat pendant la durée du perfectionnement des professeures;

Attendu que le perfectionnement des professeures de technique de secrétariat doit être désigné prioritaire et qu'en conséquence des fonds doivent être spécialement dégagés à cette fin;

Attendu que les professeur(e)s désirent un perfectionnement intensif;

Attendu que le perfectionnement des professeures doit prendre la forme d'un recyclage;

Nous proposons:

1° que le perfectionnement soit dispensé durant les périodes d'inter-session (janvier, fin mai, juin);

2° que chaque professeure de techniques de secrétariat du réseau dispose d'une banque de congé de perfectionnement payé, équivalant à une session d'enseignement, qu'elle pourrait utiliser à sa guise, en fragments ou en bloc, après négociation avec les autorités de son collège.

3.5.2 Durée du perfectionnement

Attendu que la grande majorité des professeures de techniques de secrétariat souhaitent que la durée du perfectionnement en bureautique ne dépasse pas deux ans;

Attendu que l'on peut prévoir, selon l'échéancier proposé par le BSM que l'implantation du programme révisé de techniques de secrétariat débute en septembre 1985 et s'étalera sur trois ans;

Nous proposons que les responsables du perfectionnement veillent à ce que les professeures aient terminé leur recyclage en janvier 1988.

3.5.3 Lieu de perfectionnement

Attendu que les professeures de secrétariat du réseau collégial souhaitent que le perfectionnement soit dispensé en deux lieux, l'entreprise et un établissement d'enseignement, de préférence universitaire;

Attendu que dans son Projet d'éducation permanente déposé au début de l'année 1984, le ministère de l'Éducation favorise la pluralité des lieux de formation en matière d'éducation permanente;

Attendu que dans son Projet d'éducation permanente, le ministère de l'Éducation favorise le fait que l'éducation permanente soit dispensé en alternance dans l'entreprise et dans un établissement d'enseignement.

Nous proposons que le programme de perfectionnement s'offre et à l'université et dans l'entreprise.

3.5.4 Modalités d'enseignement

Attendu que les professeures de techniques de secrétariat souhaitent que le perfectionnement en bureautique privilégie comme modalités d'apprentissage: les stages dans l'entreprise, les cours magistraux, les laboratoires et l'enseignement tutoral;

Attendu que dans l'enseignement du programme révisé de techniques de secrétariat, les professeures auront sûrement à transmettre aux étudiants des habiletés à communiquer par écrit, à rédiger des documents, à analyser;

Attendu que très peu de professeures de techniques de secrétariat souhaitent que le perfectionnement en bureautique utilisent comme modalités d'enseignement des séminaires et des projets personnels;

Attendu que dans un cadre d'apprentissage propice à l'étudiant adulte "il faut tenter de créer un climat psychologique et un environnement physique qui stimulent et favorisent l'acquisition de connaissances". (Groupe de travail sur le congé éducation, 1983).

Nous proposons que le perfectionnement en bureautique privilégie le plus possible les modalités d'enseignement suivantes:

. stages dans l'entreprise;
. cours magistraux;
. laboratoires pratiques;
. rapports de stage et d'intégration des apprentissages;
. support tutoral lors de l'enseignement de cours en bureautique.

CONCLUSION

CONCLUSION

Cette recherche a pour origine une prise de conscience personelle du phénomène bureautique et de ses impacts prévisibles considérables, tant sur le travail de bureau dans les entreprises que sur la formation des futures secrétaires administratives et sur le contenu du programme de techniques de secrétariat du niveau collégial.

Cette recherche partait aussi de quelques constatations et jugements de valeur. Depuis environ deux ans, des professeures de techniques de secrétariat mesurant l'ampleur et les conséquences de la bureautique se sont d'elles-mêmes intéressées à la consolidation de leur compétence professionnelle. Mais les démarches et les formes de perfectionnement, résultat d'initiatives d'individus ou de groupes, étaient jusqu'à tout récemment, totalement insuffisantes pour garantir non pas une simple mise à jour mais une véritable opération de recyclage. Il fallait donc, dans un premier temps, nous assurer de nos perceptions à l'égard du phénomène lui-même et de ses impacts, aidées en cela, dans la mesure du possible par une réflexion théorique et par l'observation du phénomène au coeur d'entreprises du Québec. A cela il fallait ajouter une analyse de la qualité et de la pertinence des programmes de perfectionnement actuellement disponibles. Ainsi prenait forme le but de cette recherche: soumettre aux intéressées, dont la préoccupation première est la compétence professionnelle, un certain nombre de voies et de propositions les plus susceptibles d'assurer au mieux leur recyclage. En même temps, il fallait faire connaître à tous ceux qui ont autorité et responsabilité en matière de perfectionnement des maîtres, la teneur de ces propositions, inspirées en majeure partie du point de vue des professeures, de façon à les éclairer sur la situation et ses enjeux. C'est pourquoi, après ce que l'on appelle communément l'état de la question, il fallait en deuxième lieu identifier les besoins des intéressées elles-mêmes pour espérer formuler les propositions les mieux adaptées à leur situation et à la réalité sociale. Voici donc un bref résumé ainsi que certaines réflexions personnelles concernant le travail accompli.

L'état de la question

Résumé

La revue des écrits confirme que les postes de soutien administratif dont celui de la secrétaire, subiront des modifications importantes dues à l'implantation d'un réseau intégré d'information. On parle beaucoup de simplification, de complexification et de diversification de la tâche de la secrétaire administrative suite à cette implantation. Elle en viendra à jouer le rôle de coordonnatrice des communications et de l'organisation du bureau. Les experts considérent généralement que la bureautisation enrichira sa tâche.

En somme, si certaines des tâches actuelles de la secrétaire perdureront malgré la réorganisation du bureau en un réseau intégré d'information, il est assuré que la tâche de la secrétaire évoluera davantage dans les dix prochaines années que dans les cinquante dernières années.

Il va sans dire que le Collège pour être à même de répondre aux besoins de l'étudiant en techniques de secrétariat et de l'entreprise, devra apprivoiser la bureautique. Mais en raison des nouvelles habiletés et connaissances requises de l'étudiant, il est assuré que le contenu du programme de techniques de secrétariat de niveau collégial est destiné à être modifié en profondeur dans les plus brefs délais. Ignorant la teneur du programme définitif, nous affirmons néanmoins que la tâche de la professeure sera modifiée d'une façon importante puisque les contenus de plusieurs cours nouveaux inscrits au programme révisé, sont fort éloignés du programme actuellement dispensé. Un nouveau programme oblige donc les maîtres au perfectionnement. Toutefois, si pour l'OIT la formule idéale et privilégiée est le recyclage sous forme du congé éducation payé, le dernier énoncé de la politique québécoise, tout en soulignant l'importance de la mise à jour des enseignants face à l'évolution technologique, s'arrête aux projets de formation en alternance entre temps d'étude et temps de travail. En outre, les propositions du MEQ concernant le perfectionnement des professeurs de niveau collégial sont encore à venir.

Réflexions

Nous sommes bien conscientes que toute cette recherche, malgré tous les efforts déployés pour la rendre objective, demeure teintée du filtre personnel des auteures. De plus, l'accès à certains documents européens s'avère difficile. Il ne faut pas oublier non plus que les banques de données n'offrent pas une revue exhaustive de tous les documents publiés sur un sujet, car chaque organisme a la liberté d'inscrire ou non, au répertoire des banques de données, les études rédigées dans leur milieu respectif.

Nous pensons néanmoins que le grand mérite de cet état de la question réside dans le souci de tenir constamment en parallèle le contexte de l'entreprise et celui de l'enseignement: instances également soumises aux effets de l'évolution technologique.

Reste cependant plusieurs inconnus. Cette recherche n'a cerné que la dimension cognitive du changement de l'acte d'enseigner, suscitée par l'évolution technologique. Mais toutes les dimensions opérationnelles, relationnelles et méthodologiques de cet acte sont aussi des champs où l'on peut prévoir d'importants changements dus à la transformation des contenus de cours.

Le professeur deviendra ainsi le sujet de sa propre recherche. Jusqu'à maintenant il était l'expert; mais son rôle d'enseignant se modifiera avec le processus de recyclage: d'expert il deviendra mutant, se posant ainsi comme objet d'observation et sujet de recherche relativement aux impacts humains de l'évolution technologique. Cette dernière piste de recherche nous tient tout particulièrement à coeur.

L'enquête

Résumé

L'enquête menée auprès des professeures de techniques de secrétariat nous a permis de tracer un portrait très valide de la position de celles-ci face à la bureautique et face au perfectionnement dans ce domaine. Elle nous permet d'énoncer que les professeures ont une attitude positive face à la bureautique. Celles-ci constatent le caractère impératif et inéluctable de l'avènement de la bureautique, de la revision du programme d'enseignement du secrétariat et d'un perfectionnement en bureautique. Elles envisagent le perfectionnement avec confiance mais sentent le poids d'une obligation peser sur elles.

Les professeures de techniques de secrétariat se sentent insuffisamment préparées à faire face aux ajustements commandés par la nouvelle technologie. Elles ne sont pas familières avec les outils et les applications de la bureautique. Les possibilités actuelles de perfectionnement en bureautique leur semblent nettement inadéquates et insuffisantes.

Pour combler leurs grands besoins de perfectionnement en bureautique, les professeures souhaiteraient recevoir une formation spécialement conçue pour elles, ayant l'importance d'un certificat et leur permettant d'obtenir un diplôme universitaire. Toujours selon leurs désirs, cette formation pourrait, par une alternance entre des stages dans l'entreprise et des cours magistraux dans un établissement d'enseignement, fournir une formation de base en bureautique, une spécialisation dans quelques sphères ou dans toutes les sphères possibles. Elle devrait s'attarder principalement à des dimensions pratiques et théoriques mais sans négliger la dimension pédagogique. Un souci particulier devrait être accordé aux professeures de régions éloignées pour leur permettre d'accéder aux mêmes avantages que le reste du réseau.

Réflexions

Il ne faut pas perdre de vue que l'enquête menée auprès des professeures de techniques de secrétariat s'est déroulée dans un contexte donné: l'attente des décisions concernant la revision du programme et l'avenir de l'enseignement du secrétariat au collégial et le début ou la poursuite d'un cheminement personnel et non structuré de perfectionnement en bureautique des professeures de secrétariat. Il ne faudrait pas considérer ces résultats comme définitifs. Les besoins de perfectionnement des professeures vont sans aucun doute évoluer au gré de leur cheminement et de la disparition des inconnus qui persistent actuellement.

Par ailleurs, les professeures n'ont été consultées que sur leurs préférences quant aux orientations et modalités d'un modèle de perfectionnement mais n'ont pu formuler de souhaits face au contenu du perfectionnement.

En vertu d'un des principes de base d'andragogie, nous croyons essentiel de veiller à maintenir les professeures de secrétariat du réseau collégial au coeur même de leur activité de perfectionnement, en leur permettant de participer activement à la planification et à la gestion de leur expérience d'apprentissage en bureautique.

Il faudra non seulement consulter les professeures sur leurs choix face au contenu du perfectionnement mais encore leur permettre de réagir aux propositions que nous avons élaborées. Il faudra également, il va sans dire, faire une place importante à leurs commentaires et reviser en conséquence le modèle de perfectionnement tant dans sa structure que dans son contenu.

Propositions concernant le perfectionnement

Attendu la nécessité et l'urgence suffisamment démontrées de la mise en place d'un programme de recyclage des professeures de techniques de secrétariat de niveau collégial;

Attendu que ce programme devrait être assuré par une mise de fonds de l'État qui, pour correspondre aux déclarations d'intention et énoncés de politiques, doit dépasser les mesures habituelles prévues dans les dispositions conventionnelles;

Attendu que tout financement de programme de perfectionnement des maîtres relève directement du ministère de l'Education.

Il est proposé que le ministère de l'Education du Québec accorde une priorité au perfectionnement des professeures de techniques de secrétariat et qu'il prenne toutes les mesures nécessaires pour en assurer le démarrage rapide. Pour répondre aux attentes et besoins exprimés par les professeures le programme doit contenir les orientations suivantes:

- une approche progressive comprenant des périodes de perfectionnement entrecoupées de périodes d'enseignement afin de permettre une intégration des connaissances et habiletés ainsi qu'un transfert des apprentissages à l'enseignement;
- une formation de type coopératif dispensé alternativement par les établissements d'enseignement et par l'entreprise - soit donc alternance de la formation théorique et du stage d'apprentissage;

- une formation suffisamment flexible pour permettre
  a) aux professeures en recyclage de réévaluer leurs besoins en cours d'apprentissage et procéder à certains choix personnels;
  b) aux responsables du perfectionnement de réévaluer régulièrement le contenu du programme à la lumière de l'évolution bureautique dans l'entreprise et des besoins et intérêts des professeures auxquelles il s'adresse;

- une formule créditée par l'Université, y compris la formation en entreprise;

- une formule décentralisée qui assure au même moment le même programme à chaque région et accorde des budgets plus substantiels aux régions éloignées.

Le modèle même de perfectionnement suggéré consiste en un certain nombre d'étapes chacune signifiante en elle-même - formant escalier. Chaque étape doit comprendre une alternance d'activités d'étude, de stage, et de prestation d'enseignement suivie d'une identification de nouveaux besoins. Ce modèle a l'avantage de pouvoir assurer une formation de base pour toutes et de laisser à chacune le soin de choisir son champ de spécialisation. La professeure désireuse de poursuivre un perfectionnement au-delà de la formation minimale exigée par le nouveau programme se verrait offrir plusieurs voies d'approfondissement à partir de son choix de spécialisation.

En terminant cette recherche, nous formulons le voeu qu'elle trouve une oreille indulgente et attentive auprès de tous ceux pour qui elle fut conçue: en premier lieu les professeures de secrétariat du réseau collégial québécois, puis les divers ministères provinciaux responsables de favoriser leur perfectionnement, les universités et entreprises susceptibles de le leur fournir et finalement la Direction générale de l'enseignement collégial qui conjointement avec le MEQ y donnera suite.

ANNEXE A

Liste des dates, personnes et organismes
rencontrés par les auteures dans le réseau collégial

1er septembre	Rencontre avec Madame Victoire Marcheterre, coordonnatrice du Comité provincial de coordination de techniques de secrétariat.
2 septembre	Rencontre du Sous-comité de la coordination de techniques de secrétariat.
11 novembre	Rencontre avec Madame Fernande l'Ami, chargée du dossier du perfectionnement.
9 décembre	Rencontre du Sous-comité de la coordination de techniques de secrétariat.
20 janvier	Rencontre du Comité de révision du programme de techniques de secrétariat.
27 janvier	Rencontre du Comité de révision du programme, de l'exécutif de l'Association québécoise des professeurs de techniques de secrétariat du réseau collégial et du Sous-comité de la coordination de techniques de secrétariat.
10 février	Rencontre d'information organisée par l'Association québécoise des professeurs de techniques de secrétariat du réseau collégial.
29 mars	Rencontre du Comité consultatif industriel de secrétariat - niveau collégial.
3 avril	Rencontre téléphonique avec Madame Rita Morin, coordonnatrice suppléante.
5 avril	Rencontre du Sous-comité de la coordination de techniques de secrétariat.
6 avril	Assemblée générale de la Coordination de techniques de secrétariat.

ANNEXE B

Lettre accompagnant l'envoi du questionnaire

Caricature de rappel

Le 18 novembre 1983

Chère collègue, cher collègue,

A l'heure d'une révolution technologique qui modifie déjà considérablement la tâche de la secrétaire et au moment où le Comité de révision du programme des techniques de Secrétariat modifie celui-ci, la DGEC par le biais de son programme de recherches PROSIP a voulu financer une recherche dont les objectifs ne sont pas sans intérêt pour notre profession.

Cette recherche vise à proposer aux professeur(e)s de secrétariat du réseau collégial des modalités de perfectionnement qui tiennent compte à la fois des besoins qu'ils/elles expriment et des nouvelles exigences de leur tâche professionnelle.

Pour y parvenir, nous désirons identifier les besoins de perfectionnement exprimés par les professeur(e)s de secrétariat du réseau collégial; dans un deuxième temps, nous ferons une analyse de la tâche de l'enseignant(e) en tenant compte des décisions prises au Comité de révision du programme; enfin, nous confronterons ces données et élaborerons des modalités de perfectionnement qui seront soumises aux professeur(e)s du réseau.

Pour assurer le succès du premier objectif, nous avons privilégié l'outil qu'est le questionnaire. Votre participation à cette enquête nous est donc des plus précieuses. Elle permettra de dégager le profil des désirs et des attentes en perfectionnement. Ces résultats constitueront une documentation d'autant plus significative que le nombre de participants sera grand et leur collaboration attentive.

Ces résultats seront évidemment disponibles pour le comité pédagogique et l'Association des professeurs de secrétariat et donc utilisables à leur gré pour la promotion et des membres et de la discipline. Ils seront aussi disponibles pour tous car notre échéancier de recherche prévoit des rencontres régionales en mai-juin prochain pour vous communiquer les résultats obtenus et susciter une rétroaction.

Vous comprendrez que pour des raisons de planification, nous vous demandons de bien vouloir nous expédier au plus tard le 2 décembre le questionnaire dûment rempli en utilisant l'enveloppe pré-affranchie ci-jointe.

A l'avance, je vous remercie de votre collaboration et espère vous rencontrer au printemps prochain.

Suzanne Messier

Copies: Madame Victoire Marcheterre
Madame Suzanne Groleau-Reid

LA PAROLE
EST
AUX ENSEIGNANTS...

ANNEXE C

Lettre aux universités, collèges et associations américaines
et liste d'envoi

Collège
de Bois-de-Boulogne

February 1st, 1984

To whom it may concern,

As director of a research team in the field of office automation systems, I am looking for information regarding the training of secretarial teachers and improvement of teaching's methods in this just changing world. My study is an attempt to identify the competencies needed by inservice teachers of secretarial subjects in the public colleges in Quebec Province for the next ten years.

I am mainly interested to know if you have a program for inservice secretarial teachers implanted and if one is being created. If so, is this program and related publications are available?

I would greatly appreciate if I could be in communication with the person in charge of the making of such program or if I can receive publications concerning it.

I thank you for your interest.

Yours truly,

Suzanne Messier

10555 avenue de Bois-de-Boulogne
Montreal Quebec
H4N 1L4
332-3000

Liste d'envoi aux universités, collèges et associations américaines

Recherche d'un programme de formation pour
les professeur(e)s de techniques de secrétariat
selon les nouvelles technologies

Associations américaines

John Wiley & Sons Inc. Seminars

National Business Education Association

Université et collèges américains

Alabama State University

Arizona State University

Northern Arizona University

California State University

Adams State College of Colorado

Fort Servis College

University of Bridgeport

University of Hartford

University of Delaware

University of South Florida

Georgia State University

University of Idaho

Olivet Nazarene College

Southern Illinois University

Ball State University

Emporia State University

Fort Hays State University

Morehead State University

Western Kentucky University

American International College

Boston University

Northern Michigan University

Bemidji State University

Mankato State University

Rivier College

State University of New York at Buffalo

North Carolina Agricultural and
Technical State University

University of North Dakota

Bowling Green State University

Youngstown State University

Southern Oregon State College

Winthrop College

Northern State College
University of South Dakota

Tennessee Technological University

Marshall University

University of Wisconsin-Madison

Trinity College

University of Central Florida

Arizona State University
College of Business Administration

Cypress College

Daytona Beach Community College

Southern Illinois University

Jefferson College

Phoenix Community College

Burdette School, Boston

University in Canyon

Lowell Vocational Technical High School

ANNEXE D

Lettre aux universités québécoises
et liste d'envoi

Le 10 avril 1984

Monsieur,

Nous avons obtenu du Service des programmes de la Direction générale de l'enseignement collégial (DGEC) une subvention pour réaliser un projet de recherche dont le but ultime est de proposer des modalités de perfectionnement en bureautique aux professeur(e)s de secrétariat du réseau collégial.

Ce projet se déroule en deux phases: une phase diagnostique et une phase résolutive, incluant chacune deux opérations. La phase diagnostique, presque complétée, comprend une enquête (1ère opération) et une analyse de tâches (2° opération). Ces deux opérations se poursuivent parallèlement tandis que celles de la phase résolutive seront consécutives. Celle-ci procédera d'abord à la conception (3° opération), puis à la proposition aux professeur(e)s concerné(e)s de modalités adéquates de perfectionnement (4° opération). (voir document ci-joint).

Par et via ce projet, les professeurs de secrétariat du réseau collégial (environ 240) devraient:

- acquérir une meilleure connaissance:
  - . des fonctions des secrétaires ou des techniciennes;
  - . des exigences nouvelles du marché du travail;
  - . des besoins vécus et des attentes exprimées par leurs collègues du réseau;
  - . des traits spécifiques des différents départements de secrétariat du réseau;
- pouvoir reconquérir s'il y a lieu une compétence devenue précaire à cause de l'avènement de la micro-informatique et des changements que cette dernière générera au niveau des programmes d'études;
- négocier peut-être une nouvelle forme de perfectionnement qui soit davantage «sur mesure» pour eux (elles).

Le 15 février dernier, le comité de révision créé par la Coordination provinciale des techniques de secrétariat a déposé un projet de programme révisé à la DGEC. Il est à prévoir qu'une décision sera prise par le Service des programmes a ce sujet d'ici la fin de l'automne 1984.

Il nous apparaît pertinent de connaître les projets de votre institution au sujet d'une formation en bureautique conçue pour permettre à des professeur(e)s de secrétariat de s'adapter à un nouveau contexte de travail. C'est dans cette perspective que nous vous posons la question suivante: Est-ce que vous prévoyez à court terme le développement d'un nouveau programme pour cette clientèle. Nous prévoyons que cette information nous sera d'une grande aide pour élaborer des propositions de modalités de perfectionnement en bureautique pour ces professeurs.

Veuillez agréer, monsieur, l'expression de nos sentiments les meilleurs.

Pièce jointe

Liste d'envoi
Recherche d'un programme de formation pour
les professeur(e)s de techniques de secrétariat
selon les nouvelles technologies

Université québécoises

Monsieur John Fiset
Directeur de la formation des maîtres
Université Concordia

Monsieur George Guis
Directeur du programme collégial
Université McGill

Monsieur Valérien Harvey
Doyen de la Faculté de l'Éducation
Université de Sherbrooke

Monsieur Claude Langevin
Directeur du certificat de
l'Enseignement collégial
Université Laval

Monsieur Claude Lessard
Doyen de la Faculté des Sciences de l'Éducation
Université de Montréal

Monsieur Pierre-Yves Paradis
Directeur du Service des études
de 1er cycle
Université du Québec

Université canadiennes

Carleton University
Department of Systems and Computer Engineering

McMaster University
Information Systems Research Association

University of Waterloo
The Centre for the Evaluation of Communication

ANNEXE E

Lettre de demande d'information concernant des politiques de perfectionnement et des fonds de financement et liste d'envoi

Le 2 mai 1984

Monsieur,

Nous avons obtenu du Service des programmes de la Direction générale de l'enseignement collégial (DGEC) une subvention pour réaliser un projet de recherche dont le but ultime est de proposer des modalités de perfectionnement en bureautique aux professeur(e)s de secrétariat du réseau collégial.

Ce projet se déroule en deux phases: une phase diagnostique et une phase résolutive, incluant chacune deux opérations. La phase diagnostique, presque complétée, comprend un enquête (1ère opération) et une analyse de tâches (2e opération). Ces deux opérations se poursuivent parallèlement tandis que celles de la phase résolutive seront consécutives. Celle-ci procédera d'abord à la conception (3e opération), puis à la proposition aux professeur(e)s concerné(e)s de modalités adéquates de perfectionnement (4e opération).

Par et via ce projet, les professeur(e)s de secrétariat du réseau collégial (environ 240) devraient:

- acquérir une meilleure connaissance:

  . des fonctions des secrétaires ou des techniciennes;
  . des exigences nouvelles du marché du travail;
  . des besoins vécus et des attentes exprimées par leurs collègues du réseau;
  . des traits spécifiques des différents départements de secrétariat du réseau;

- pouvoir reconquérir s'il y a lieu une compétence devenue précaire à cause de l'avènement de la micro-informatique et des changements que que cette dernière générera au niveau des programmes d'études;

- négocier peut-être une nouvelle forme de perfectionnement qui soit davantage "sur mesure" pour eux (elles).

Le 15 février dernier, le comité de révision créé par la Coordination provinciale des techniques de secrétariat a déposé un projet de programme révisé à la DGEC. Il est à prévoir qu'une décision sera prise par le Service des programmes à ce sujet d'ici l'automne 1984.

Il nous apparaît pertinent de connaître les projets de la xxxxx au sujet d'une mise à jour des professeurs due à une évolution technologique ou plus spécifiquement la mise à jour des professeur(e)s de secrétariat obligé(e)s de s'adapter à un contexte de travail bureautique. Est-ce que la xxxxx a des politiques de perfectionnement favorisant cette démarche? La xxxxx a-t-elle constitué un fonds monétaire spécial à cet effet? Nous prévoyons que cette information nous sera d'une grande aide pour élaborer des propositions de modalités de perfectionnement en bureautique pour ces professeur(e)s.

Veuillez agréer, monsieur, l'expression de nos sentiments les meilleurs.

Suzanne Messier

Liste d'envoi

Demande d'information concernant
les politiques de perfectionnement et des fonds
de financement de divers organismes

Monsieur Bruno Colpron
Conseiller en perfectionnement
Division des stages

Madame Nicole Fortin
Agent d'information
F.E.E.C.

Monsieur Louis Gendreault
D.G.E.C.

Madame Michèle Jean
Sous-ministre adjointe
Secteur de la formation professionnelle
Ministère de la main d'oeuvre et de la
sécurité du revenu du Québec

Madame Rose Pellerin
Présidente
F.N.E.E.Q.

Madame Danièle Pinsonneault
Agent d'information, dossier perfectionnement
C.E.Q.

Madame Madeleine Pothier
Directrice du Bureau du Québec
Association des collèges communautaires
du Canada

ANNEXE F

Questionnaire de l'enquête menée
auprès des professeures de techniques de secrétariat

ENQUÊTE AUPRÈS DES ENSEIGNANTS

DE SECRÉTARIAT DU RÉSEAU COLLÉGIAL QUÉBÉCOIS

Octobre 1983

Enquête réalisée dans le cadre d'une recherche effectuée par Suzanne Messier et Monique Landry.

La bureautique est un sujet fort à la mode de nos jours. Ce questionnaire vous offre l'occasion de donner VOTRE point de vue à cet égard. Il comprend trois sections principales, la première concernant vos OPINIONS, la deuxième, vos INTÉRÊTS et la troisième vos BESOINS de perfectionnement en ce domaine.

COMMENT Y RÉPONDRE

C'est un questionnaire court et facile à remplir; dans la plupart des cas, vous indiquez vos réponses aux questions posées en ENCERCLANT le chiffre qui correspond le mieux à ce que vous pensez. Voici un exemple:

EXEMPLE

QUESTION	CHOIX DE RÉPONSES				
	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Indécis, je ne sais pas	Plutôt en désaccord	Tout à fait en désaccord
Je crois que la secrétaire dans un milieu bureautique effectuera moins de tâches répétitives	(1)	2	3	4	5

En encerclant le chiffre 1 dans cet exemple, la personne qui répond nous indique qu'elle est tout à fait d'accord que dans un milieu bureautique, la secrétaire effectuera moins de tâches répétitives.

Nous vous prions, dans la mesure du possible, de répondre à TOUTES LES QUESTIONS. Ne perdez pas trop de temps toutefois sur les questions qui vous font hésiter; indiquez tout simplement la première réponse qui vous vient à l'esprit.

Par contre, s'il vous est vraiment impossible de vous prononcer, soit parce que vous jugez ne pas avoir l'information suffisante pour bien répondre à la question ou pour toute autre raison, encerclez alors le chiffre 3 sous la colonne intitulée "INDÉCIS, JE NE SAIS PAS". Enfin, si vous voulez changer une réponse, rayez complètement le chiffre que vous aviez d'abord marqué et inscrivez votre nouvelle réponse en encerclant un autre chiffre.

Merci de votre collaboration.

N.B.: La population visée par cette enquête étant majoritairement féminine, le féminin sera employé dans ce questionnaire à chaque fois qu'il sera fait référence au répondant.

SECTION I - VOS OPINIONS FACE A LA BUREAUTIQUE

Nous vous demandons de nous indiquer si vous êtes en ACCORD ou en DÉSACCORD avec chacune des affirmations suivantes. Ne vous attardez pas à chacun des énoncés; indiquez plutôt la première réponse qui vous vient à l'esprit. IL N'Y A PAS DE BONNES OU DE MAUVAISES RÉPONSES.

	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Indécis, ne sait pas	Plutôt en désaccord	Tout à fait en désaccord	ESPACE RÉSERVÉ CARTE 1	
1. Il est facile d'obtenir un appui financier pour se perfectionner en bureautique	1	2	3	4	5	☐	10
2. L'avènement de la bureautique modifiera en profondeur le programme de secrétariat	1	2	3	4	5	☐	11
3. La bureautique peut contribuer à revaloriser le rôle de la secrétaire	1	2	3	4	5	☐	12
4. Je me sens obligée de me perfectionner en bureautique	1	2	3	4	5	☐	13
5. J'aimerais en connaître plus sur la bureautique	1	2	3	4	5	☐	14
6. Je me sens capable de m'adapter aux situations nouvelles créées par la bureautique	1	2	3	4	5	☐	15
7. La bureautique est très stimulante intellectuellement	1	2	3	4	5	☐	16
8. La bureautique fera disparaître des postes de secrétaires	1	2	3	4	5	☐	17
9. J'hésite à m'intéresser à la bureautique parce que l'avenir du cours de secrétariat au collégial est incertain	1	2	3	4	5	☐	18
10. Puisque certaines matières au programme seront toujours enseignées, il n'est pas nécessaire de me perfectionner en bureautique	1	2	3	4	5	☐	19
11. Mon expérience en pédagogie me rend confiante face à l'enseignement de la bureautique	1	2	3	4	5	☐	20
12. Je préférerais changer de champ de travail plutôt que d'avoir à me perfectionner en bureautique	1	2	3	4	5	☐	21
13. La bureautique ajoutera une dimension intéressante au programme de secrétariat	1	2	3	4	5	☐	22
14. L'information que je reçois sur la bureautique est parcellaire et décousue	1	2	3	4	5	☐	23
15. Je me sens appuyée par mon milieu de travail dans mon intérêt pour la bureautique	1	2	3	4	5	☐	24

	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Indécis, ne sait pas	Plutôt en désaccord	Tout à fait en désaccord	ESPACE RÉSERVÉ	
16. L'importance de la bureautique est gonflée par les médias et les fabricants; cette mode va passer.....	1	2	3	4	5	☐	25
17. Je ne suis pas pressée de me perfectionner en bureautique.....	1	2	3	4	5	☐	26
18. Présentement, la bureautique c'est comme du chinois pour moi.....	1	2	3	4	5	☐	27
19. Je n'ai plus l'énergie nécessaire pour investir dans un projet à long terme de perfectionnement en bureautique.....	1	2	3	4	5	☐	28
20. La bureautique offre une possibilité d'enrichissement de tâches pour la secrétaire.....	1	2	3	4	5	☐	29
21. Je n'ai pas de temps à investir dans du perfectionnement en bureautique.....	1	2	3	4	5	☐	30
22. La bureautique m'ouvre des champs de recherche en pédagogie.....	1	2	3	4	5	☐	31
23. Je ne suis pas obligée de couvrir tout le champ de la bureautique. Je pourrais me spécialiser dans une seule sphère.....	1	2	3	4	5	☐	32
24. Ça me déplaît d'avoir à me perfectionner en bureautique.....	1	2	3	4	5	☐	33
25. Face à la bureautique, j'ai l'impression d'avoir à me recycler toute seule dans mon coin.....	1	2	3	4	5	☐	34
26. La bureautique ne transformera pas beaucoup la tâche de la secrétaire.....	1	2	3	4	5	☐	35
27. Il m'est difficile d'accéder à de l'information sur la bureautique.....	1	2	3	4	5	☐	36
28. A mon avis, les formules actuelles de perfectionnement en bureautique sont suffisantes.....	1	2	3	4	5	☐	37
29. Dès que j'aborde le domaine de la micro-informatique, je deviens malhabile.....	1	2	3	4	5	☐	38
30. La bureautique déshumanise le milieu de travail.....	1	2	3	4	5	☐	39
31. La bureautique est un domaine facile à comprendre.....	1	2	3	4	5	☐	40
32. L'avènement de la bureautique risque de diminuer ma compétence comme enseignante.....	1	2	3	4	5	☐	41

SECTION II - VOS INTÉRÊTS POUR LA BUREAUTIQUE

2.1 Les outils de la bureautique

Certains outils de la bureautique vous sont peut-être familiers. Sinon n'hésitez pas à indiquer que vous ne les connaissez pas. Si oui, encerclez UN SEUL CHIFFRE par question, celui qui correspond le mieux à votre niveau de connaissance de chacun de ces outils.

OUTILS	Je ne le connais pas	J'en ai entendu parler	Je l'ai vu en opération	Je l'ai moi même utilisé	Je pourrais le présenter dans un cours pratique		ESPACE RÉSERVÉ
			1 ou quelquefois	Souvent	1 ou quelquefois	Souvent	
1. appareil de traitement de texte	1	2	3	4	5	6	7	☐ 42
2. dictionnaire électronique	1	2	3	4	5	6	7	☐ 43
3. conférence téléphonique	1	2	3	4	5	6	7	☐ 44
4. terminal d'accès aux banques de données	1	2	3	4	5	6	7	☐ 45
5. microforme	1	2	3	4	5	6	7	☐ 46
6. boîte aux lettres électronique	1	2	3	4	5	6	7	☐ 47
7. vidéo-fréquence	1	2	3	4	5	6	7	☐ 48
8. photocomposeuse	1	2	3	4	5	6	7	☐ 49
9. télétraitement	1	2	3	4	5	6	7	☐ 50
10. ordinateur personnel	1	2	3	4	5	6	7	☐ 51

2.2 Les activités accomplies

Peut-être certaines d'entre vous ont-elles déjà commencé à consacrer du temps à l'acquisition de connaissances ou d'habiletés en BURFAUTIQUE. Voici une liste d'activités possibles. Précisez le nombre de chacune des activités accomplies en encerlant le chiffre approprié. Ajoutez-en d'autres au besoin.

ACTIVITÉS	NOMBRE D'ACTIVITÉS						ESPACE RÉSERVÉ
	0	1	2	3	4 à 7	8 et plus	
1. Ateliers de formation (bref perfectionnement crédité ou non)	0	1	2	3	4	5	52
2. Cours crédités ou non (45 h) (gestion informatisée, logique de programmation, traitement de texte, etc)	0	1	2	3	4	5	53
3. Colloques	0	1	2	3	4	5	54
4. Conférences (hors colloques)	0	1	2	3	4	5	55
5. Lecture de volumes spécialisés	0	1	2	3	4	5	56
6. Stages de formation dans l'entreprise	0	1	2	3	4	5	57
7. Lecture d'articles de revues spécialisées	0	1	2	3	4	5	58
8. Autres (précisez) _____	0	1	2	3	4	5	59
_____	0	1	2	3	4	5	60
_____	0	1	2	3	4	5	61

9. Si vous avez déjà accompli une ou plusieurs activités visant à vous renseigner sur la BURFAUTIQUE, indiquez à quelle période vous avez effectué la première de ces activités?

Au cours de la dernière année	Il y a plus d'un an et moins de deux ans	Il y a plus de deux ans	
1	2	3	62

2.3 Les applications de la bureautique

Si vous vous intéressez à la bureautique depuis quelques temps, vous avez probablement une opinion concernant chacune des affirmations suivantes. Dans le cas contraire, encerclez le chiffre 5 (je ne sais pas).

Pour indiquer votre opinion, vous devez utiliser l'échelle ci-dessous:

V - 1. Je suis sûre que c'est vrai.
V? - 2. Je crois que c'est vrai, mais sans être certaine.
F - 3. Je suis sûre que c'est faux.
F? - 4. Je crois que c'est faux, mais sans être certaine.
NSP - 5. Je ne sais pas

	V	V?	F	F?	NSP	ESPACE RÉSERVÉ	
1. La bureautique augmentera davantage le taux de rendement de la secrétaire que celui des cadres.....	1	2	3	4	5	___	63
2. Un système bureautique existe lorsqu'il y a au moins deux technologies mises en cause.....	1	2	3	4	5	___	64
3. A partir de l'an 2000, on prévoit une baisse des ventes d'appareils de traitement de texte au profit des ventes de postes multi-fonctions..	1	2	3	4	5	___	65
4. Teletex est une norme américaine établie dans le but d'uniformiser les services de télématique.....	1	2	3	4	5	___	66
5. L'implantation de la bureautique chez les gestionnaires implique un bouleversement profond des habitudes de travail.....	1	2	3	4	5	___	67
6. Dans un système bureautique, l'agenda du gestionnaire deviendra accessible à tous.....	1	2	3	4	5	___	68
7. Les fonctions du courrier électronique recoupent en partie celles d'un système de traitement de texte.....	1	2	3	4	5	___	69
8. Le courrier électronique va modifier davantage l'emploi du temps de la secrétaire que celui du gestionnaire.....	1	2	3	4	5	___	70
9. Le défi de la bureautique est l'accès à l'information.....	1	2	3	4	5	___	71
10. La bureautique n'est pas une technologie de remplacement comme la robotique.....	1	2	3	4	5	___	72
						1	80

SECTION III - VOS BESOINS DE PERFECTIONNEMENT EN BUREAUTIQUE

ESPACE RÉSERVÉ

CARTE 2

1. Comment évaluez-vous vos besoins de perfectionnement en bureautique?

Nuls	Très limités	Plutôt limités	Plutôt grands	Très grands
1	2	3	4	5

10

Passez à la section IV

Continuez à répondre aux autres questions de la section III

2. Evaluez en NOMBRE DE CRÉDITS l'ampleur que devrait prendre une formule de perfectionnement adaptée à vos besoins, sachant que 45h de cours valent trois crédits.
Inscrivez ce nombre dans les cases ci-dessous.

11-12

3. Comment considérez-vous l'URGENCE de vos besoins de perfectionnement en bureautique?

Pas urgents	Assez urgents	Très urgents
1	2	3

13

4. Indiquez LE ou LES NIVEAUX de formation que devrait vous apporter une formule de perfectionnement pertinente en bureautique? Encerclez LE ou LES chiffres de votre choix.

Une sensibilisation de base	Une formation générale	Une spécialisation dans une seule sphère d'intérêt	Une spécialisation dans quelques sphères d'intérêt
1	2	3	4

14-15

Une spécialisation dans toutes les sphères possibles
5

5. Quel POURCENTAGE devrait être accordé à chacun des aspects suivants, dans une formule de perfectionnement en bureautique adaptée à vos besoins?

ESPACE RÉSERVÉ

- Acquisition de connaissances théoriques ___ % ___ 16-17
- Acquisition d'habiletés pratiques ___ % ___ 18-19
- Acquisition d'habiletés pédagogiques ___ % ___ 20-21

6. Quelles MODALITÉS d'enseignement ou d'apprentissage conviendraient le mieux à vos besoins de perfectionnement en bureautique? Classez par ordre de priorité vos trois premiers choix, s'il y a lieu.

Cours magistraux	Enseignement tutoral	Projets personnels	Séminaires	Stages dans l'entreprise
1	2	3	4	5

Enseignement coopératif (alternance cours-stage)	Laboratoires	Cours par correspondance	Cours télévisés en circuit fermé
6	7	8	9

Inscrivez le ou les chiffres de votre choix dans la ou les cases appropriées.

1er choix ___ 2e choix ___ 3e choix ___ ___ 22-24

7. Pendant combien de TEMPS souhaiteriez-vous que s'échelonne votre perfectionnement en bureautique?
Inscrivez le nombre de MOIS dans les cases ci-dessous.

___ ___ 25-26

8. Classez par ordre de priorité les ENDROITS où vous aimeriez recevoir votre perfectionnement en bureautique.

Dans une université	Dans un collège	Dans un collège et dans une entreprise	Dans une entreprise	Dans une université et dans une entreprise
1	2	3	4	5

Inscrivez les chiffres de votre choix dans les cases ci-dessous.

1er choix ___ 2e choix ___ 3e choix ___ 4e choix ___ ___ ___ 27-30

SECTION IV - QUESTIONS AUXILIAIRES: DONNÉES SOCIO-DÉMOGRAPHIQUES

ESPACE RÉSERVÉ

AVANT de terminer, pourriez-vous s'il-vous-plaît nous fournir les renseignements suivants. Ils demeureront strictement confidentiels et ne nous permettront que de comparer certains résultats de cette enquête. Merci à nouveau de votre collaboration.

1. Quel est votre âge?

Moins de 29 ans	30 à 34 ans	35 à 39 ans	40 à 44 ans	45 à 49 ans	50 ans ou plus		
1	2	3	4	5	6	☐	36

2. Quelle est votre langue maternelle?

Français	Anglais	Autre		
1	2	3	☐	37

3. Quel genre d'études avez-vous COMPLÉTÉES?

Etudes secondaires	Formation professionnelle après le secondaire	Etudes collégiales	Etudes universitaires: certificat 1er cycle	2e, 3e cycle		
1	2	3	4	5	☐	38

4. Combien avez-vous d'années d'expérience en enseignement du secrétariat?

	0 an	entre 1 an et 5 ans	entre 6 et 10 ans	entre 11 et 15 ans	16 ans et plus		
A. au secondaire:	0	1	2	3	4	☐	39

	1 an ou moins	entre 2 et 5 ans	entre 6 et 10 ans	11 ans et plus		
B. au collégial:	1	2	3	4	☐	40

5. Au cours des cinq dernières années avez vous travaillé dans l'entreprise?

Oui	Non		
1	2	☐	41

Si oui, pendant combien de temps?

2 mois ou moins	plus de 2 mois moins d'un an	plus d'un an		
1	2	3	☐	42

6. Le collège où vous enseignez est situé dans ou à proximité de

ESPACE RÉSERVÉ

Un grand centre urbain de plus de 100,000 habitants	une municipalité de 50,000 à 100,000 habitants	une municipalité de 25,000 à 50,000 habitants
1	2	3

Une municipalité de moins de 25,000 habitants		
4		43

7. Le département de secrétariat de votre collège est-il

jumelé au département de techniques administratives	autonome	autre	Précisez_____		
1	2	3			44

8. Combien y a-t-il de professeurs au département de secrétariat de votre collège?

[ ][ ] [ ][ ] 45-46

9. Depuis que vous enseignez au niveau collégial avez-vous participé ou participez-vous

	Oui	Non		
A. à la conception de matériel didactique publié par le collège ou une maison d'édition?	1	2	[ ]	47
B. à un projet de recherche dans votre collège?	1	2	[ ]	48
C. à un comité au niveau provincial de secrétariat?	1	2	[ ]	49

10. Depuis que vous enseignez, avez-vous été ou êtes-vous chef du département de secrétariat de votre collège?

Oui	Non		
1	2	[ ]	50

[2] 80

9. Classez par ordre de priorité les MOMENTS où vous aimeriez profiter d'un perfectionnement en bureautique.

ESPACE RÉSERVÉ

Pendant les heures de travail	Après les heures de travail	Pendant les fins de semaines	Avant le début de la session d'hiver	Pendant les mois de mai et de juin	Pendant l'été
1	2	3	4	5	6

Inscrivez les chiffres de votre choix dans les cases à cet effet.

1er choix ☐ 2e choix ☐ 3e choix ☐ 4e choix ☐

☐☐
☐☐ 31-34

10. A QUI devrait s'adresser selon vous, une formule satisfaisante de perfectionnement en bureautique?

Seulement aux professeurs de secrétariat	D'abord aux professeurs de secrétariat mais aussi à d'autres professeurs	D'abord aux professeurs de secrétariat et aussi à toute personne intéressée
1	2	3

☐ 35

COMMENTAIRES

Nous vous invitons à indiquer sur cette page tout commentaire ou observation qu'il vous semblerait important de soumettre à l'attention du groupe de recherche pour formuler des modalités de perfectionnement aux professeurs de secrétariat du réseau collégial. (Répondez dans votre langue maternelle, si vous le jugez à propos.)

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ANNEXE G

Groupe d'experts pour la validation du
contenu du questionnaire

Groupe d'experts pour la validation du
contenu du questionnaire

Susan Blanchet, directrice des services administratifs au Montreal Trust, ex-présidente de l'Association des professionnels en bureautique.

Jacqueline Bouchard, aide pédagogique aux professeurs pour le collège de Bois-de Boulogne, responsable de la recherche dans ce même collège.

Claude Hotte, consultant en gestion de systèmes bureautiques, premier finissant de maîtrise à déposer un mémoire en bureautique au Québec.

Jocelyne Claing, professeure de techniques de secrétariat au Collège André-Laurendeau, ex-coordonnatrice du Comité de Coordination provinciale de techniques de secrétariat.

Claude Marier, directeur corporatif de l'administration du personnel chez Provigo Inc., impliqué dans l'implantation de la bureautique dans son service.

ANNEXE H

Données socio-démographiques sur les répondantes de l'enquête

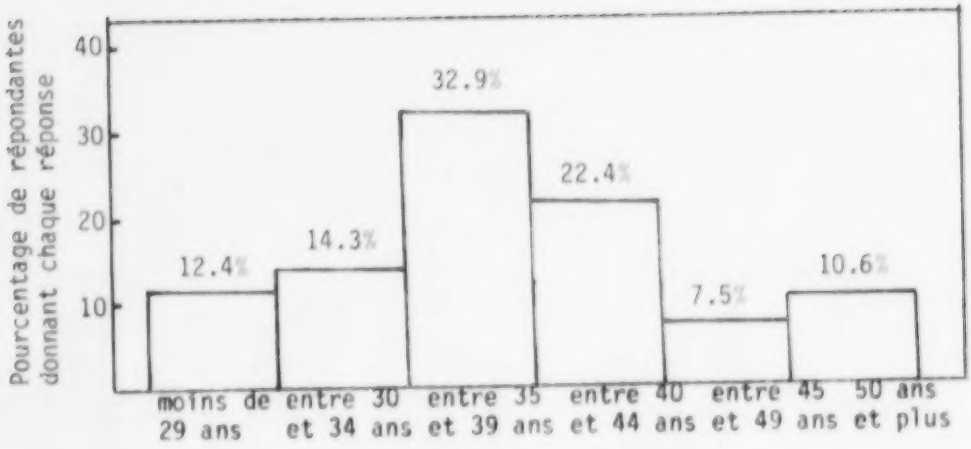


Fig. 19- Distribution de l'âge des répondantes.

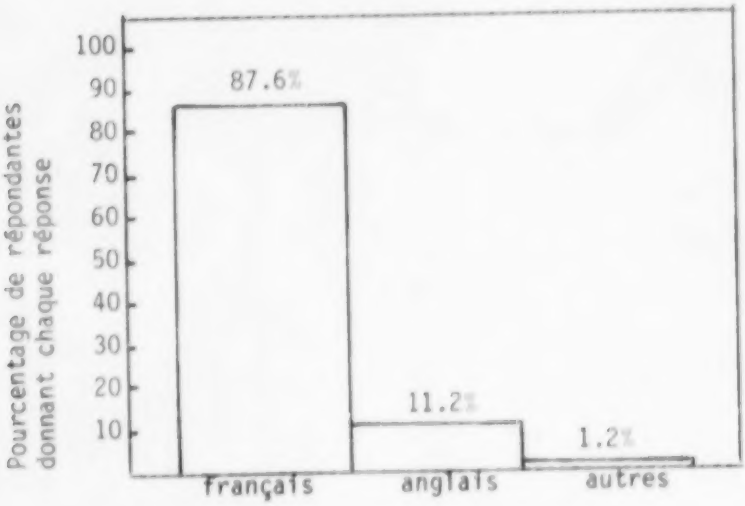


Fig. 20- Langue maternelle des répondantes.

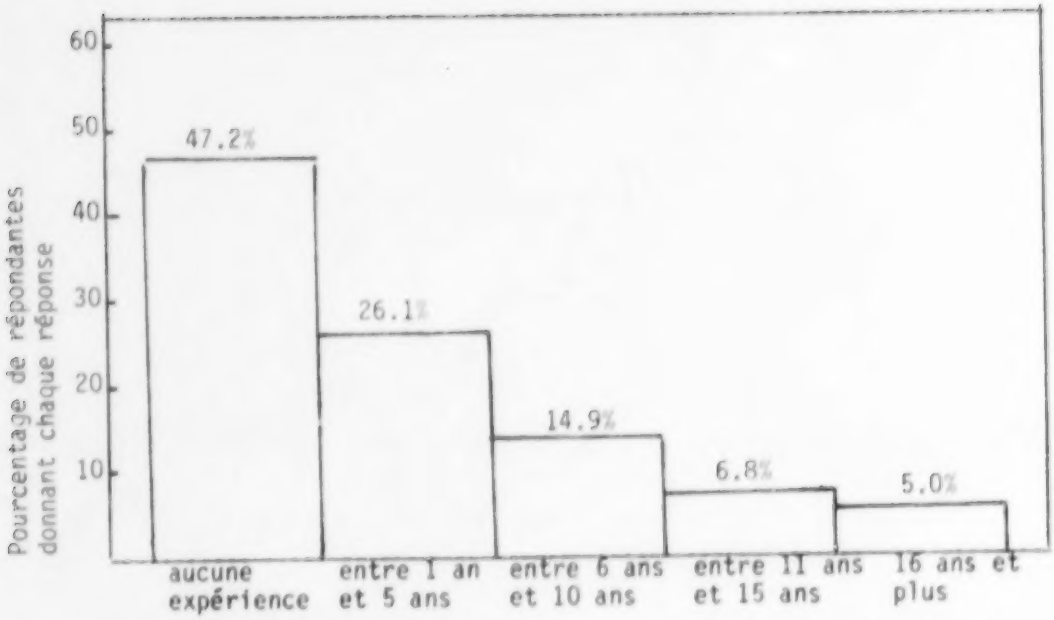


Fig. 21- Expérience des répondantes en enseignement du secrétariat au secondaire.

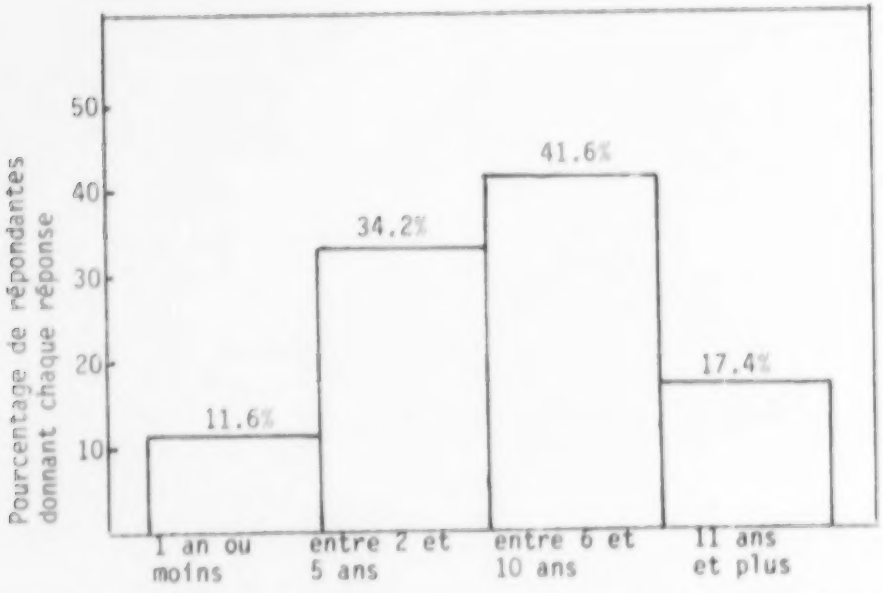


Fig. 22- Expérience des répondantes en enseignement du secrétariat au collégial.

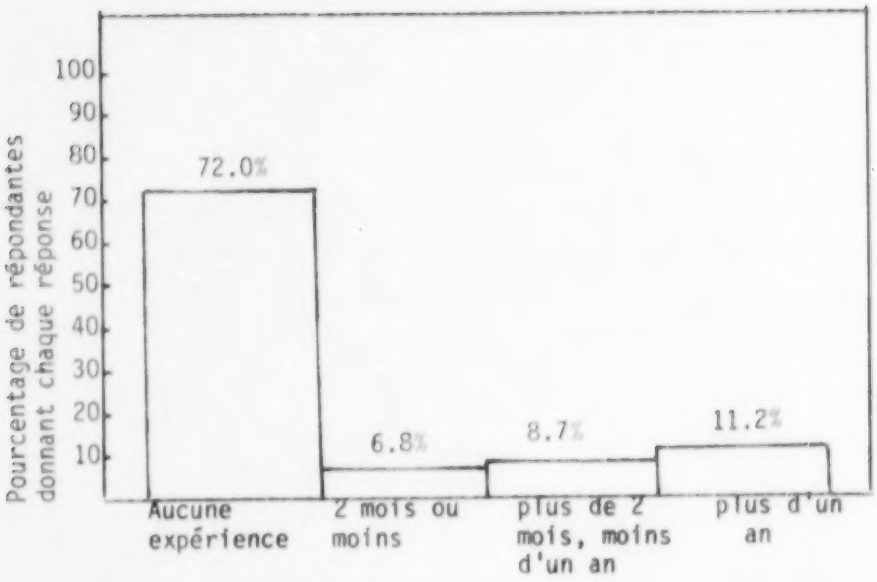


Fig. 23 - Expérience de travail dans l'entreprise au cours des cinq dernières années.

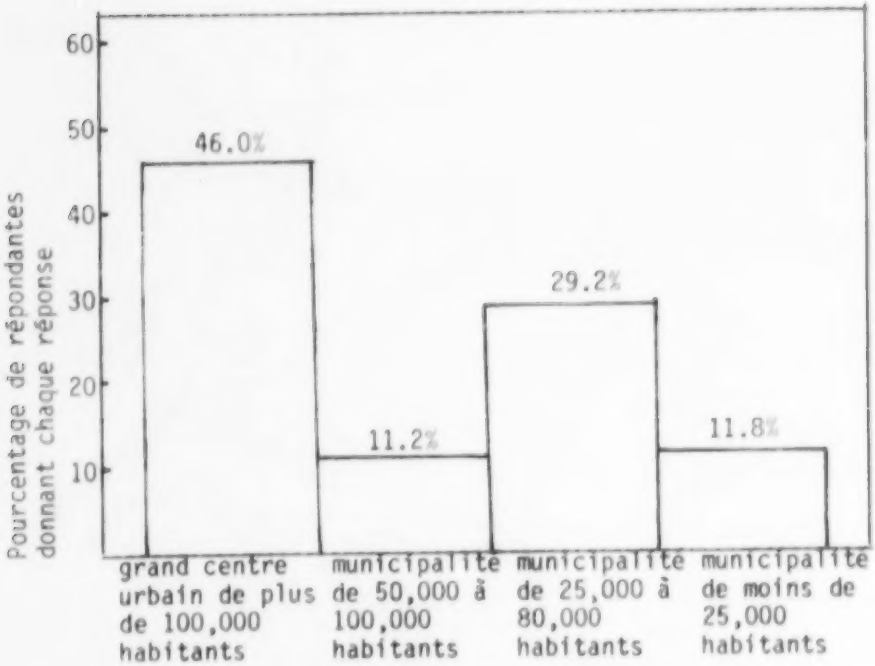


Fig. 24 - Taille des municipalités où enseignent les répondantes.

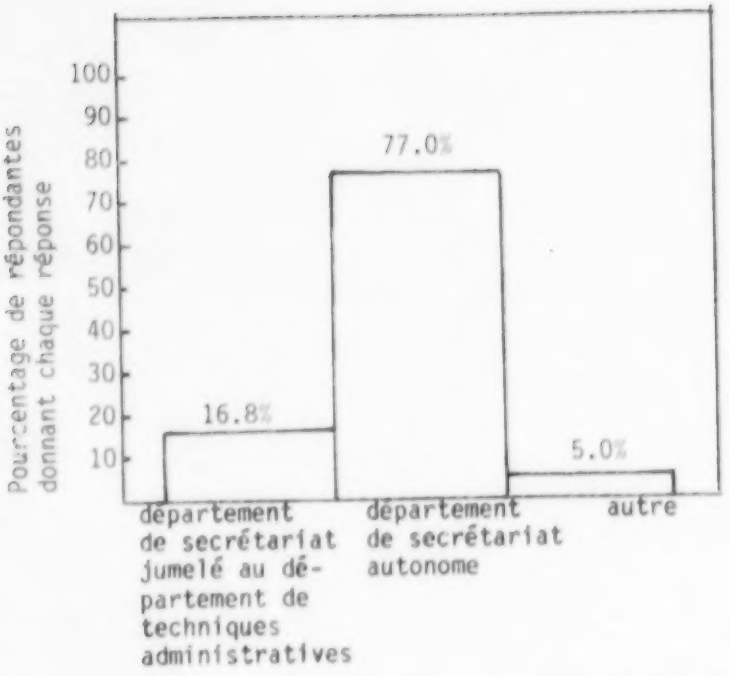


Fig. 25 - Pourcentage de répondantes appartenant à un département de secrétariat autonome ou jumelé.

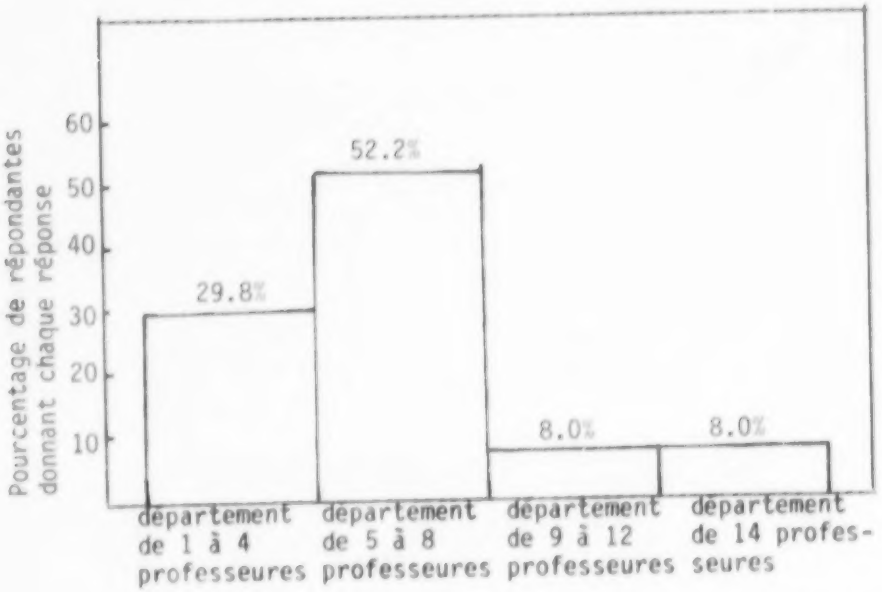


Fig. 26- Taille des départements de secrétariat des répondantes.

Tableau 12

Pourcentages de répondantes s'étant impliquées dans certaines activités professionnelles parallèles à l'enseignement

Secteur d'implication	Pourcentage
Participation à la conception de matériel didactique	36.0%
Participation à un projet de recherche dans son collège	29.8%
Participation à un comité du réseau provincial de secrétariat	32.9%
Exercice du rôle de coordonnateur de département	45.3%

ANNEXE I

Programme de formation initiale des maîtres
Sources de recyclage pour les maîtres en exercice
University Wisconsin-Eau Claire

BUSINESS EDUCATION COMPREHENSIVE MAJOR
(To replace the three majors currently available)

I. University Requirements

English 110 or ENglish 101 et 102	5-6
Physical Educa'ion	2
General Education	
Category IA, Language skills - Speech 202	3
Category IB, Analytical skills - Math 245	3
Category II, Natural Sciences - Electives	9
Category III, Social Sciences	
Psychology 230	4
Psychology 332	3
Economics 111	3
Elective	3
Category IV Humanities - Electives	12
Total University Requirements	47-48

II. Professional Education Requirements

SPCH 202 - Fundamentals of Speech	(3)	counted in
PSYC 230 - Educational Psychology	(4)	General Ed
PSYC 332 - Adolescent Psychology	(3)	Requirements
FED 490 - History and Philosophy of Education	3	
SCED 350 - Principles and Practice of Sec. Ed.	3	
SCED 380 - Seminar in Business Education	1	
SCED 384 - Teaching Accounting	1	
SCED 385 - Teaching Basic Business	1	
SCED 386 - Teaching Data Processing	1	
SCED 387 - Teaching Shorthand and Transcription	1	
SCED 388 - Teaching Typing and Office Technology	1	
SCED 428 - Reading in the Content Area	3	
SCED 465 - Teaching Procedures and Techniques	5	
SCED 468 - Practicum with Exceptional Students-Secondary	1	
SCED 470 or 475 - Student Teaching or Internship	7-8	
SCED 480 - Orientation to Vocational Education	2	
SPED 300 - Exceptional Education for Secondary Classroom Teachers	2	
Total Professional Educatio: Requirements	32-33	

III. Required Courses For All BE Majors

ACCT 201*	- Principles of Accounting I	3
ACCT 202*	- Principles of Accounting II	3
BSED 107	- Introductory Keyboarding for Information Processing	2
BSED 108	- Beginning Shorthand	3
BSED 120	- Keyboarding Applications for Business	2
BSED 271	- Word Processing Applications	2
BSED 300	- Transcription Techniques	3
BSAD 305	- Business Law I	3
CS 135	- Computer Programming in BASIC	3
ECON 111*	- General Economics: Overall Performance, Problems and Policy	(3)**
ECON 112*	- General Economics: Markets and Economic Well-Being	3
MIS 140	- Introduction to Business Data Processing	3
MIS 310	- Information Systems Design	3
OFAD 135	- Machine Caloulation of Business Problems	1
OFAD 305	- Business Communication	3
OFAD 315	- Word and Information Processing Systems	3
OFAD 316	- Records Management	3
OFAD 317	- Administrative Management	3
Total Core Requirements For BE Majors		46

IV. Options for Completing the BE Major

Those students who plan to pursue a teaching career at the post secondary level are encouraged to complete one of the 5 areas of indepth study listed below. Those students who desire to develop general business background are to select 5 courses from 2 or more of the options (15 semester credits).

A. Accounting

ACCT 301 - Intermediate Accounting I	3
ACCT 302 - Intermediate Accounting II	3
ACCT 314 - Cost Accounting	3
ACCT 315 - Accounting Systems	3
ACCT 320 - Individual Income Tax	3
Total Accounting Area	15

B. Basic Business

BSAD 306 - Business Law II	3
BSAD 320 - Principles of Finance	3
BSAD 330 - Marketing	3
ECON 321 - Money and Banking	3
ECON 322 - Investments	3
Total Basic Business Area	15

* School of Business Requirement
** Listed in General Education

C. Management Information Systems

ACCT 312 - Managerial Accounting	3
MIS 304 - Structured COBOL Programming	3
MIS 350 - Mini/Micro Computers in Business	3
MIS 414 - Structured Design and COBOL Programing	3
MIS 444 - Data Base Management Systems	3
Total MIS Area	15

D. Administrative Management

MIS 304 - Structured COBOL Programming	3
OFAD 318 - Office Facilites Planning	3
OFAD 425 - Integrated Office Systems	3
OFAD 426 - Document Based Management Systems	3
OFAD 427 - Seminar in Administrative Management	3
Total Administrative Management	15

E. Secretarial Administration

BSED 280 - Advanced Shorthand	3
OFAD 306 - Business Report Writing	3
OFAD 423 - Administrative Support Concepts and Applications	3
OFAD 426 - Document Based Management Systems	3
OFAD 427 - Seminar in Administrative Management	3
Total Secretarial Administration	15

Summary of Requirements

I.	University Requirements	46-47
II.	Professional Education Requirements	32-33
III.	Business Education Core	46
IV.	Business Education Option	15
Total Semester Credits		139-141

NOTES:

A. Over 95% of the current BE majors bypass BSED 107.
B. Over 50% of the current BE majors bypass BSED 108.
C. The original proposal approved by the Department included 133-135 credits.
D. Student who have completed the equivalency of BSED 107 and 108 would reduce the requirement of 139-141 credits by 5 semester hours.
E. The program outlined in this proposal requires a load average of 17.5 credits per semester. Because of the reduced load in the professional semester, a student would have to go to summer school to complete a degree in 4 years.

ANNEXE J

Collèges groupés par régions

NORD DE MONTRÉAL

1) Abitibi-Témiscamingue
2) Joliette
3) Lionel-Groulx
4) Montmorency
5) Outaouais
   a) Outaouais (Héritage)
6) Saint-Jérôme

MONTRÉAL (A)

7) André-Laurendeau
8) Bois-de-Boulogne
9) John-Abbott
10) Lasalle
11) O'Sullivan
12) Rosemont
13) Saint-Laurent
14) Secrétariat Notre-Dame
15) Vanier (Sainte-Croix)
16) Vanier (Snowdon)

MONTRÉAL (B)

17) Champlain (Lennoxville)
18) Champlain (Saint-Lambert)
19) Dawson (Lafontaine)
20) Édouard-Montpetit
21) Maisonneuve
22) Sorel-Tracy

CENTRE DU QUÉBEC

23) Drummondville
24) Granby
25) Saint-Jean-sur-Richelieu
26) Shawinigan
27) Sherbrooke
28) Trois-Rivières
29) Valleyfield
30) Victoriaville

QUÉBEC

31) Amiante (Thetford)
32) Bart
33) Champlain (St. Lawrence)
34) François-Xavier-Garneau
35) Jonquière
36) La Pocatière
37) Lévis-Lauzon
38) Limoilou

EST DU QUÉBEC

39) Gaspésie (Gaspé)
40) Hauterive
41) Matane
42) Rimouski
43) Rivière-du-Loup
44) Sept-Iles

ANNEXE K

Programme de l'Université de Montréal
en bureautique pour les professeures
du collégial

Orientation: enseignement collégial

DID 3.456	Enseignement professionnel et bureautique	3 cr.
HEC S6	Introduction aux systèmes d'information	3 cr.
DID 2.303	Didactique de la communication écrite	3 cr.
ou		
DID 3.459	Stage en milieu de travail	3 cr.
ou		
DID 3.999	Stage d'enseignement professionnel	3 cr.
DID 3.458	Centre et réseau de traitement: aspects didactiques	3 cr.
DID 3.464	Didactique de la gestion de documents	3 cr.
DID 3.998	Pédagogie de l'adaptation à l'impact psycho-social des technologies nouvelles	3 cr.
TED 3.425	Télématique, privatique et communautique	3 cr.
HEC S4	Programmation	3 cr.
ou		
IFT 1.820	Structure des ordinateurs	3 cr.
DID 3.461	Enseignement du système bureautique	3 cr.
DID 3.462	Enseignement des technologies bureautiques	3 cr.
DID 3.463	Enseignement des méthodes d'organisation et de gestion bureautiques	3 cr.
HEC S1	Analyse et conception de systèmes	3 cr.
		30 cr.

Note: Le jeu des prérequis, des équivalences et des options pourra amener quelques modifications à ce profil.

RÉFÉRENCES

ADAMS, R.J., DRAPER, P.M. et DUCHARME, Claude (1979). Rapport de la commission d'enquête sur le congé éducation et la productivité. Ottawa: Travail Canada.[1]

BAUMANS, Hans W. (1983). Introduction à la bureautique; Collection Technologie et travail no 2. Montréal: INP.

BOWERS, Ann (1981). "An Apple on Every Desk". Inc. 3, (No 10), 50-51.

BUREAU DU REGISTRARIAT, DOUGLAS COLLEGE (1984). 1984-85 Calendar. New-Westminster: Douglas College.

CEGIR (1981). Étude de marché de la bureautique au Québec.Rapport soumis au ministère de l'Expansion économique régionale du Canada, Montréal.

COMITÉ DE RÉVISION DE PROGRAMME (1984). Bureautique: programme revisé du 412. Rapport non publié déposé au Service des programmes de la Direction Générale de l'Enseignement Collégial, Montréal.

COMMISSION D'ÉTUDE SUR LA FORMATION DES ADULTES (1982). Apprendre: Une action volontaire et responsable. Rapport soumis au Gouvernement du Québec. Québec.

COMMISSION DE LA FONCTION PUBLIQUE DU CANADA (1983). Rapport de l'étude portant sur le soutien administratif. Ottawa: Commission de la fonction publique du Canada.

COMMISSION DES AFFAIRES PÉDAGOGIQUES DE LA FÉDÉRATION DES CEGEPS (1984). Avis sur la proposition de relance et de renouveau pour la formation en travail de bureau (secrétariat). Montréal: Fédération des cegeps.

CONNELL, John (1981). "Networks of Office Machines Provide Desktop Access to the Information Pool". Industrial Engineering. 13, (No 9), 54-64.

CONROY, Thomas R. (1980). Perspective of Interfacing People with Technology in the Development of Office Automation. Communication présentée à l'assemblée annuelle de l'International Communication Association Human Evolution and Development. Acapulco.

COWLING, W.D. (1982). "Planning for Office Automation". Managerial Planning. 30, (No 5), 47-49.

1. Les références sont rédigées selon les normes de MM. Adrien Pinard, Guy Lavoie et André Delorme.

D'HAINAUT, Louis (1980). Des fins aux objectifs de l'éducation. Bruxelles: Éditions Labor.

DAVID-MCNEIL, Jeannine (1983). La bureautique: nouveaux défis pour le gestionnaire. Communication dans le cadre du colloque sur la qualité de vie au travail: Le bureau de demain. Institut d'économie appliquée. Montréal: École des hautes études commerciales.

DAVIS, Mary Alice (1981). Perceptions by Practitioners of the Teaching Competencies Needed by Preservice Teachers of Secretarial Subjects. Thèse de doctorat non publiée, State University of New York Buffalo.

DE BLASIS, Jean Paul (1982). La bureautique - Outils et application. Paris: Les éditions d'organisation.

DONALDSON, Les et SCANNELL, Edward, E. (1978). Human Resource Development, The New Trainer's Guide. Philippines: Addison Westley Publishing Company.

DOUARD, H. (1980). L'évolution des métiers de secrétariat consécutive à l'introduction de la bureautique dans les entreprises. France: Institut d'études et de développement.

DRAINVILLE, Jacques (1983). Profil type de la fonction secrétariat. Rapport soumis au Ministère de l'Éducation du Québec, Montréal.

DREDGE, Rhonda (1982). "Taking a Step into the Office of the Future". dans Work and People. 8, (No 1), 27-28.

ELLIS, Agnès (1981). A Study of Employment Opportunities and Job Competencies of Office Occupations in the State of Tennessee. Thèse de doctorat non publiée, Vanderbilt University.

ETTINGER, Blanche (1980). A Study of the Requirements and Business Training Procedures for Word Processing Personnel with Implications for WP Curriculum. Thèse non publiée, New York University.

FÉDÉRATION DES CEGEPS (1984). Fédé Réseau, 3, (No 14), 1-2.

FRYAR, Carolyn (1983). "Secretaries are Becoming Decision-Makers". Industry Week. 216, (No 5), 13.

GALITZ, Wilbert O. (1980). Human Factors in Office Automation. Atlanta: Life Office Management Association Inc.

GOUVERNEMENT DU CANADA (1982). L'avènement du bureau électronique au Canada. Ottawa: Ministre des approvisionnements et services.

GOUVERNEMENT DU CANADA (1982). Programme de la bureautique. Ottawa: Ministre des approvisionnements et services.

GOUVERNEMENT DU QUÉBEC (1980). Cahier de l'enseignement collégial 1980-1981. 2. Description des cours. Québec: Ministère de l'Éducation.

GOUVERNEMENT DU QUÉBEC (1983). La formation et le perfectionnement des enseignants du primaire et du secondaire. Québec: Ministère de l'Éducation.

GOUVERNEMENT DU QUÉBEC (1984). Un projet d'éducation permanente Énoncé d'orientation et plan d'action en éducation des adultes. Québec.

GREATER LOWELL REGIONAL VOCATIONAL TECHNICAL SCHOOL (1984). Program of Studies 1984-1985. Tyngsborough: Greater Lowell Regional Vocational Technical School.

GROUPE D'ÉTUDE DE L'ÉVOLUTION DU MARCHÉ DU TRAVAIL (1981). L'évolution du marché du travail dans les années 1980. Rapport soumis au ministre de l'Emploi et de l'Immigration. Ottawa.

GROUPE DE TRAVAIL SUR LE CONGÉ ÉDUCATION (1983). Apprendre à gagner sa vie au Canada. Rapport soumis au ministre de l'Emploi et de l'Immigration. Ottawa.

HECHT, Jeffrey C. (1982). Technologies of the '80s: Their Impact on Office Occupations: Optical Data Transmission and Office Workers. Rapport soumis à l'Office of Vocational and Adult Education. Washington: Conserva Inc.

HOTTE, Claude (1983). La bureautique: Impacts sur la gestion des ressources humaines. Thèse de maîtrise non publiée, École des hautes études commerciales.

Inconnu. "Office Automation: Do you underestimate your Secretary". Computer Decisions. 15, (No 9), 70-72.

JAFFE, J.A. et al. (1982). Technologies of the' 80s: Their Impact on Office Occupations. Rapport soumis à l'Office of Vocational and Adult Education. Washington: Conserva Inc.

JOHNSON, Melody (1980). "What does the Coming Decade Hold for WP". Word Processing Systems.

JURY CONSULTATIF NATIONAL (1984). Apprendre: un défi pour la vie. Rapport soumis au ministre de l'Emploi et de l'Immigration. Ottawa.

LARSON, Carol Jean (1980). A Study of Word Processing to Provide a Rationale for Educational Programs. Thèse non publiée, University of Northern Colorado.

LOCHOVSKY, Frederich H. (1982). Technologies of the '80s: Their Impact on Office Occupations: Database Systems in the Office. Rapport soumis à l'Office of Vocational and Adult Education. Washington: Conserva Inc.

LORENZET, Monte D. (1982). Technologies of the '80s: Their impact on Office Occupations: Personal Computers in the Office. Rapport soumis à l'Office of Vocational and Adult Education. Washington: Conserva Inc.

MANDON, N. (1979). "Le traitement de textes et les nouvelles situations de travail dans le secrétariat". Le travail humain. 42, (No 2), 336-34.

MANKIN, Alfred (1983). "Focus on the Office: The Office of the Future: Prison or Paradise". The Futurist. XVI, (No 3), 33-36.

MARKS, Alfred (1983). "Scope for Secretaries in an Electronic World". Chief Executive. 10-12.

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION (1983). Proposition de relance et de renouveau pour la formation en travail de bureau (secrétariat) (document de consultation). Québec: Ministère de l'Éducation.

MURRANKA, Karen (1979). Task Inventories and Position Analyses for Correspondence Secretaries, Administrative Secretaries, and Supervisors of Word Processing. Thèse de doctorat non publiée, Utah State University.

NACLERIO, Nicholas J. & WATERHOUSE, Shirley (1983). "Human Factors That can Help or Hinder Office Automation". Office. 98, (No 3), 154-156.

NORTHERN STATE COLLEGE (1983). Undergraduate and Graduate Catalog 1983-1984. 77, (No 1). Aberdeen: Northern State College.

NUSSBAUM, Karen (1982). "9 to 5 President Raps Office Automation, says it deskills, Devaluate Office Job". Computerworld. XVI (No 18), 53-54.

OLSTEN, William (1982). "Secretaries and the New Technology". dans Supervisory Management. 27, (No 10), 31-35.

ORGANISATION INTERNATIONALE DU TRAVAIL (1974). Convention 140, congé-éducation payé. Genève, 59e session.

PELTU, Malcolm (1981). A guide to the Electronic Office. New-York: John Wiley.

PINARD, Adrien (1977). La présentation des thèses et des rapports scientifiques Montréal: Institut de recherches psychologiques Inc.

RAMM, Dietolf (1982). Technologies of the '80s: Their Impact on Office Occupations: Software Breakthroughs and Office Occupations. Rapport soumis à l'Office of Vocational and Adult Education. Washington: Conserva Inc.

SENECA COLLEGE OF APPLIED ARTS AND TECHNOLOGY (1984). Program Handbook 1984-1985. North York: Seneca College.

SMITH, Harold T. (1981). "The Office of the Future: Impact on Business Education". Business Education Forum. 35, (No 6), 37-39.

STEINBRECHER, David (1980). "Cypress Courses Bridge Technology - User Gap". Word Processing systems. (No septembre 80), 12-13.

STOUFER, Bonita (1983). "The Office of the Future: Its Impact on the Post-secondary Office Technology Programs". Journal of Business Education. 58, 132-135.

SUDMAN, S. et BRADBURN, N. (1982). Asking questions: a practical guide to questionnaire design. San-Francisco: Jossey-Bass.

TRAVAIL CANADA (1982). La micro-électronique au service de la collectivité. Rapport du Groupe de travail de Travail Canada sur la micro-électronique et l'emploi. Ottawa: Ministre des approvisionnements et services.

WAGONER, Kathleen P. (1982). Technologies of the '80s: Their Impact on Office Occupations: Word Processing. Rapport soumis à l'Office of Vocational and Adult Education. Washington: Conserva Inc.

WENIG, Lynne (1981). The Effects of Technological Change on Management Support Staff. Victoria, Australia: Chisholm Institute of Technology printing services.

WISE, Andrea Nowak (1982). Office Technology and the Job Tasks of the Executive Secretary with Implications for the Collegiate Curriculum. Thèse de doctorat non publiée. Washington: Georgia State University.

WOHL, Amy D. (1982). "A Whole New Set of Rules for WP". Office. 95, (No 1), 97-182.